

# Als de zorg anders loopt dan verwacht

In het JBZ werken ongeveer 4.000 medewerkers en medisch specialisten continu aan kwaliteit en veiligheid met als doel het leveren van uitstekende zorg voor u.

Het werken aan kwaliteit en veilige zorg is een zaak van álle medewerkers van het JBZ. Dit doen wij om uw gezondheidswelzijn te verhogen en u vertrouwen te geven dat u in veilige handen bent. Toch kan het gebeuren dat onze zorg niet goed is of dat uw ervaring anders is dan wat u had verwacht. Wij willen u graag te woord staan, indien u niet tevreden bent.

## Als u niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent of als uw ervaring anders is dan wat u had verwacht, probeer dit eerst te bespreken met de zorgverlener. In de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen u, of uw naaste, en een zorgverlener het beste werkt. Dit kan gaan over uw behandeling, de verzorging, de informatie die u heeft gekregen, hoe u te woord bent gestaan of andere voor u opvallende zaken. De betrokken medewerkers kunnen misschien direct een oplossing bieden of een misverstand recht zetten. Zij gaan hier over graag met u in gesprek. Als zij niet op de hoogte zijn van uw onvrede, kunnen zij ook niet samen met u naar een oplossing zoeken. Daarnaast geeft u de zorgverleners de mogelijkheid de zorg te verbeteren. Zo kan ook worden voorkomen dat anderen iets vergelijkbaar overkomt. Op die manier maken we samen merkbaar betere zorg. Ook tips en complimenten zijn welkom.

## Meer informatie:

### Klachtenbemiddeling

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/klachtenbemiddeling>

### Tips voor het bespreken van klachten

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/tips-voor-het-bespreken-van-klachten>

### Klachtenformulier

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/klachtenformulier>

### De klachtencommissie

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/de-klachtencommissie>

### Klacht over uw rekening

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/vragen-klachten-over-uw-rekening>

### Vragen of klachten over de Trombosedienst?

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/trombosedienst/contact-trombosedienst>

## Klacht over andere organisaties

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/klachten-over-andere-organisaties>

## Schadeclaim indienen

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/schadeclaim>

## Leren van onverwacht ernstige gebeurtenissen

<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/leren-van-onverwacht-ernstige-gebeurtenissen>

Code ALG-004