



elysə
klinieken voor
nierzorg

Zo werkt het bij ons

Regels van het huis – een prettige sfeer voor iedereen

Het verblijf in onze kliniek willen we voor u zo aangenaam mogelijk maken. We staan klaar met onze zorg en advies en zorgen ervoor dat u zich thuis voelt. Voor een prettige sfeer voor patiënten, bezoekers en personeel is de medewerking noodzakelijk van iedereen die in de kliniek aanwezig is. Daarom hebben we een aantal afspraken opgesteld die door alle betrokkenen gerespecteerd dienen te worden.

- Een prettige sfeer begint met goede omgangsvormen. Wij verwachten van patiënten, bezoekers en personeel dat zij respectvol met elkaar omgaan. Algemeen geldende regels van respect, vriendelijkheid en verdraagzaamheid gelden voor iedereen. We accepteren geen verbaal of lichamelijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag.
- Als u wat vroeger arriveert voor uw afspraak, neemt u plaats in de wachtkamer. Een verpleegkundige haalt u op en sluit u op de afgesproken tijd aan voor de dialysebehandeling. We gaan uit van optimale zorg voor elke patiënt. Hierdoor kan het soms voorkomen dat u even moet wachten. Wij rekenen op uw begrip wanneer dit voorkomt.
- Tijdens de dialyse is bezoek welkom. Bij het aan- en afsluiten verzoeken we het bezoek plaats te nemen in de wachtkamer.
- Tijdens de dialyse kunt u gebruik maken van de telefoon, internet en televisie. Om geluidsoverlast te beperken, gebruikt u hierbij uw koptelefoon. Deze verstrekken wij u, maar u mag uiteraard ook uw eigen koptelefoon meenemen.
- Al onze klinieken beschikken over free WiFi, zodat u met uw smartphone, laptop of tablet gratis gebruik kunt maken van internet.
- Wanneer u samen met andere patiënten op een kamer ligt, is het noodzakelijk om ook rekening te houden met hun wensen ten aanzien van licht, gordijnen en verwarming.
- Respect voor de privacy is belangrijk in onze kliniek. Uw gegevens en berichten behandelen wij zorgvuldig en zijn alleen beschikbaar voor uw behandelaars.



- Dieren hebben in verband met hygiënemaatregelen geen toegang tot de kliniek. Hulphonden mogen wel naar binnen, maar mogen niet mee op de dialyseafdeling. Ze wachten aangeliind buiten de afdeling.
- Roken, alcohol en drugs zijn in de gehele kliniek niet toegestaan.
- Wij raden u aan om geen waardevolle spullen mee te nemen. Elyse kan niet aansprakelijk worden gesteld bij het zoekraken van uw eigendommen.
- In de kliniek verstrekken we eten en drinken. Uiteraard is het afhankelijk van de bloeddruk en de behandeling wanneer u dit kunt nuttigen. Dit kan tijdens de behandeling zijn of daarna in een daarvoor bestemde ruimte. Wij geven geen eten of drinken mee naar huis.

Complimenten - tevreden of aangenaam verrast

We horen het graag wanneer u tevreden of aangenaam verrast bent. Zo weten we wat onze patiënten op prijs stellen. U kunt het vertellen wanneer u bij ons in de kliniek bent of via www.elyseklinieken.nl/uw-compliment een compliment versturen.

TIPS

Een goed idee is altijd welkom

Heeft u suggesties, tips of ideeën over hoe wij onze zorg of dienstverlening kunnen verbeteren? Laat het ons weten! Wij nodigen u uit om uw inzichten met ons te delen.

U kunt het mondeling meedelen, maar ook het daarvoor bestemde formulier op de website invullen. Alle suggesties en tips die we ontvangen, nemen we in behandeling.

Klachtenregeling - uw mening is belangrijk

In elke organisatie kan iets misgaan of een misverstand ontstaan. We stellen het op prijs dat u het meldt als er iets niet naar wens is gegaan. Op die manier kunnen we er iets aan doen, het probleem bespreekbaar maken en werken aan verbetering. Een klacht of opmerking kan over veel verschillende zaken gaan, uw behandeling, bejegening of iets anders. U kunt ermee terecht bij uw arts of andere medewerker van Elyse. In de meeste gevallen komen we er in goed overleg samen uit.

Wanneer dat niet het geval is, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan de kwaliteitsmanager van Elyse via het klachtenformulier op onze website.

De kwaliteitsmanager bespreekt uw klacht met de kwaliteitscommissie en indien nodig met de directie met het doel zo snel mogelijk een oplossing te vinden.

Indien de klacht onvoldoende wordt opgelost, kunt u uw klacht richten aan de externe klachtencommissie. Deze bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, jurist en gedragsdeskundige van adviesbureau Bezemer & Kuiper te Rotterdam.



Persoonlijke aandacht



Thuisgevoel



Dichtbij



Alle behandelvormen



Vakantiedialyse

a B. Braun company

