

Aangesloten locaties bij de Regionale Klachtencommissie Delft Westland Oostland

Stichting Zorginstellingen Pieter van Foreest in de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Westland

- Abtswoude
- Akkerleven
- Cliëntenservice
- De Bieslandhof
- De Kreek
- Delfshove
- De Naaldhorst
- De Opmaat
- Die Buytenweye
- Duinhof
- Emerald
- Herstelunit
- 't Hofland
- Monica
- Singelhof
- Sonnevanck
- Stefanna
- Triangel
- Veenhage
- Witte Brug
- Zorgboerderij Buitengewoon
- Zorghalte



Klachtenfolder

Informatie over de bemiddeling
en behandeling van klachten

Inleiding

Voor alle locaties en diensten van zorginstellingen Pieter van Foreest geldt een klachtenregeling.

Doel van deze klachtenregeling is onder meer het bevorderen van een gelijkwaardige relatie tussen de cliënt en de zorgverlener. De klachtenregeling kan tevens bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening.

De klachtenregeling voldoet aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen. De volledige tekst ligt voor u ter inzage bij de klachtenfunctionaris of in andere openbare ruimten van de zorginstelling.

De betekenis van de klachtenregeling

In de zorginstellingen werken veel mensen voor veel mensen. In de onderlinge contacten is het mogelijk dat ondanks de goede wil en procedures iets niet verloopt zoals verwacht mag worden. Wanneer dit u hindert, willen wij dat graag van u horen. Zo kunnen wij u helpen met het vinden van een oplossing en is het wellicht mogelijk bepaalde zaken beter te regelen.

De klachtenregeling zorgt er voor dat de zorginstellingen klachten op een goede en verantwoorde wijze behandelen, waarbij het belang van de cliënt centraal staat. Het wegnemen van de oorzaak van een klacht en het voorkomen van soortgelijke klachten zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt over de zorg- of dienstverlening of over personen, die werkzaam zijn in de zorginstelling.

De cliënt hoeft niet zelf te klagen, bij de klachtenfunctionaris kan dit te allen tijde ook door zijn familie, vertegenwoordiger of direct betrokkenen gedaan worden. Voor het indienen van een klacht bij de Regionale Klachtencommissie geldt dat dit gedaan kan worden door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden.

Een klacht kan over tal van onderwerpen gaan, zoals de behandeling, de verzorging, de bejegening, de kamer, de maaltijden, het al of niet handelen van een medewerker of over de gang van zaken op de afdeling en/of organisatie van de zorginstelling.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

- U bespreekt uw klacht met de persoon die de klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende.
- U bespreekt uw klacht met de klachtenfunctionaris.
- U legt uw klacht schriftelijk voor aan de Regionale Klachtencommissie Delft Westland Oostland.

Hoewel u geadviseerd wordt de stappen in deze volgorde te nemen, bent u geheel vrij een andere volgorde aan te houden.

Voor het indienen van een klacht over een beslissing als bedoeld in art.41 BOPZ (gedwongen opname/ - behandeling) kunt u zich schriftelijk of persoonlijk wenden tot de Regionale Klachtencommissie DWO. Meer informatie over wie een BOPZ-klacht kan indienen en de procedure vindt u in de klachtenregeling.

• Bespreken met betrokkenen

Voor een snelle oplossing van uw klacht kunt u direct contact opnemen met degene die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende. Als u dit niet wilt, of dit gesprek levert onvoldoende resultaat op, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris of de Regionale Klachtencommissie DWO.

• De klachtenfunctionaris

Elke locatie heeft een klachtenfunctionaris. Het is de taak van de klachtenfunctionaris om met uw instemming te bemiddelen en te komen tot een oplossing van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zal onpartijdig en onbevooroordeeld bemiddelen. De klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding. In het inlegvel bij deze folder kunt u lezen wanneer de klachtenfunctionaris bereikbaar is.

Schriftelijke klachten kunt u sturen naar:
Klachtenfunctionaris Pieter van Foreest,
Beukenlaan 2, 2612 VC Delft.

• De Regionale Klachtencommissie DWO

Mogelijk leidt uw gesprek met de direct betrokkenen en/of de klachtenfunctionaris niet tot een afdoende oplossing. U kunt dan uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie DWO. De klachtenfunctionaris zal u desgewenst helpen bij het indienen van de klacht. De RKC DWO onderzoekt uw klacht en adviseert de Raad van Bestuur over de afhandeling van de klacht.

Het postadres van de RKC is:
Regionale Klachtencommissie DWO,
Beukenlaan 2
2612 VC Delft.