

Schriftelijk oordeel van de bestuurder/directeur

Biedt het bemiddelingstraject geen oplossing voor u, dan kunt u in overleg met de klachtenfunctionaris cliënten een schriftelijk oordeel van de bestuurder/directeur vragen. De klachtenfunctionaris cliënten kan u helpen om uw klacht te verduidelijken en schriftelijk vast te leggen. De bestuurder/directeur vraagt aan de externe klachtencommissie cliënten om een onderzoek te doen naar uw klacht. De commissie bestaat uit 4 leden en 4 vervangende leden, van wie de voorzitter en de vervangend voorzitter jurist zijn. De commissie is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht. Na het onderzoek stelt de commissie de bestuurder/directeur schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van hun onderzoek. Daarna neemt bestuurder/directeur een beslissing en informeert u daar schriftelijk over. Dit moet binnen 6 weken nadat uw klacht door de bestuurder/directeur is ontvangen. De mogelijkheid bestaat om deze termijn met 4 weken te verlengen of in overleg met u een andere termijn af te spreken.

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' is lid van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Deze commissie is extern (onafhankelijk) en door het Ministerie van VWS officieel erkend als geschilleninstantie. Leidt de klachtbehandeling door de 'Blanckenborg' niet tot uw tevredenheid, dan bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de geschillencommissie. Aan de behandeling van een geschil zijn kosten voor u, als u het geschil bij de geschillencommissie indient, en voor de 'Blanckenborg' verbonden. In 2017 betaalde u hiervoor € 52,50. Voor meer informatie kijkt u op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Klachten wet Bopz

Klachten in het kader van de Wet Bijzondere opnemings psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) kunt u alleen schriftelijk doorgeven aan de klachtencommissie cliënten. Het gaat dan om cliënten met dementie. Uw Bopz klacht kunt u kenbaar maken:

- Mail uw klacht naar: svdmolen@oosterlengte.nl
- Stuur uw klacht per post naar de klachtencommissie cliënten, Antwoordnummer 208, 9670 AD Winschoten. Een postzegel plakken is niet nodig.



Bereikbaarheid

Informatie over de cliëntvertrouwenspersoon kunt u ook krijgen via het onderstaande telefoonnummer: **0597-565500**

U kunt telefonisch informatie opvragen van maandag tot en met woensdag bij de klachtenfunctionaris cliënten. Zij is te bereiken via het onderstaande telefoonnummer: **0597 471714**

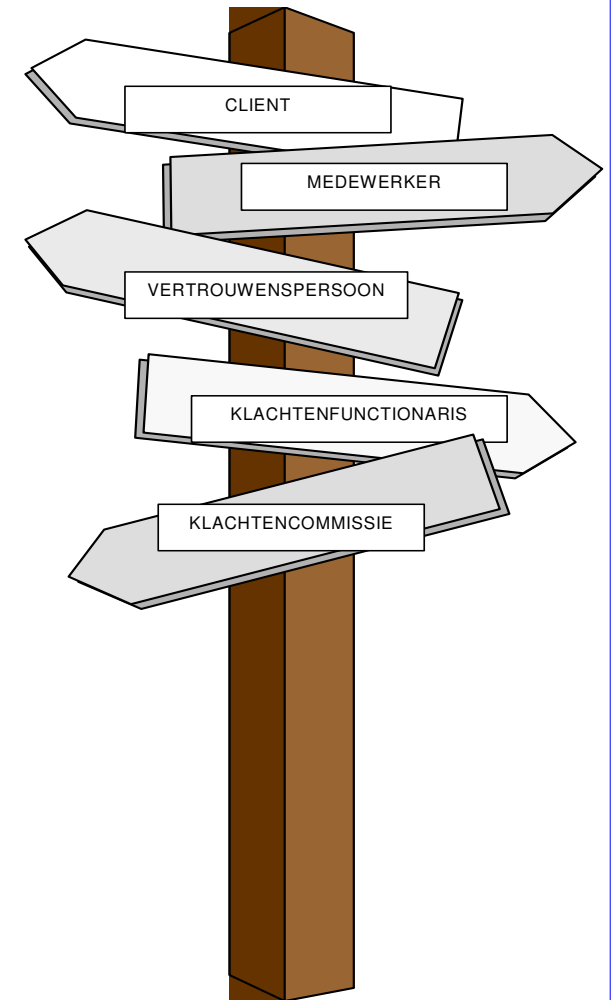
Post voor de klachtenfunctionaris cliënten kunt u versturen aan:

Stichting Oosterlengte
T.a.v. klachtenfunctionaris cliënten
Antwoordnummer 208
9670 WB Winschoten

De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Een klacht? Een kans!

Versie december 2017





Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' is een zorgcentrum in Blijham. Door de kleinschaligheid is het mogelijk om het uitgangspunt, dicht bij de cliënt staan, te waarborgen. Het streven is dan ook om zo zorgvuldig mogelijk te zijn in onze zorgverlening en dienstverlening.

Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Het is dan belangrijk dat u zorgt dat de klacht op de juiste plek terechtkomt. De situatie kan dan mogelijk worden veranderd en de kwaliteit verbetert. Laat ons weten waar u precies ontevreden over bent. Wij krijgen dan de kans om er iets mee te doen. In deze folder kunt u lezen hoe u met een eventuele klacht kunt omgaan.

Klachtenregeling

In de klachtenregeling cliënten is geregeld hoe klachten binnen 'de Blanckenborg' worden behandeld conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Deze wet biedt kaders voor een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling. De intentie van de wet is daarbij om de kansen op het oplossen van problemen en herstel van de relatie tussen cliënten en zorgverleners/-aanbieder (tussen klager en aangeklaagde) te versterken.

Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen dan kunt u iemand vragen om dit voor u te doen.

Wat te doen bij een klacht

Bespreken met de betrokkenen

Als u ontevreden bent dan is het de bedoeling dat u dit bespreekt met de betrokken medewerker. Een gesprek kan in veel gevallen al heel wat problemen oplossen. Komt u er niet uit dan kunt u contact opnemen met diens leidinggevende. Brengt dit voor u geen oplossing dan kunt u contact opnemen met de betreffende sectormanager. Bent u hierna niet tevreden gesteld dan kunt u contact opnemen met de bestuurder/directeur.

Biedt het voorgaande u niet de gewenste oplossing dan kunt u contact opnemen met de externe cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris cliënten.

Cliëntvertrouwenspersoon

Uw klacht kunt u ook alleen kenbaar maken bij de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon kan u een luisterend oor bieden zonder dat u verdere stappen wenst. Indien u gebruik wilt maken van de cliëntvertrouwenspersoon kunt u dit kenbaar maken door een meldingskaart in te vullen. Deze liggen bij de receptie of staan op onze website. De ingevulde kaart kunt u deponeren in de bus "vertrouwenspersoon bewoners" naast de lift. De cliëntvertrouwenspersoon neemt na ontvangst van de kaart contact met u op. De cliëntvertrouwenspersoon kan u tijdens de behandeling van een klacht ook terzijde staan.

De klachtenfunctionaris cliënten

De klachtenfunctionaris cliënten is niet in dienst van stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' maar van stichting 'Oosterlengte'. Stichting zorgcentrum 'de Blanckenborg' heeft een overeenkomst met stichting 'Oosterlengte' afgesloten voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris cliënten. Zij kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en er wordt geen partij gekozen. De klachtenfunctionaris cliënten is onafhankelijk, onpartijdig en biedt u de gelegenheid om in alle rust uw verhaal te vertellen. Zij kan u ook helpen uw klacht te verduidelijken en zal met u overleggen over de behandeling van uw klacht. De keuze voor de behandeling van uw klacht ligt bij u. U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris cliënten door met het formulier "Melding klachtenfunctionaris cliënten" uw klacht schriftelijk in te dienen. Deze formulieren liggen bij de receptie of staan op onze website. De klachtenfunctionaris cliënten neemt over uw melding contact met u op.

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris cliënten. De geregistreeerde klachten worden geanalyseerd, besproken met leidinggevenden en management. Het doel is dat klachten leiden tot kwaliteitsverbetering en om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

