Catharina
thuis op Voorne

Wat te doen met een klacht?

Wat te doen met een klacht over onze zorg- en dienstverlening?

Alle medewerkers van Catharina, thuis op Voorne doen elke dag hun best om de zorg, behandeling en ondersteuning aan uw wensen te laten voldoen. Omdat we het belangrijk vinden dat u tevreden bent. Toch kan er wel eens iets misgaan. Als cliënt of familielid kunt u dan achterblijven met een ontevreden gevoel of met vragen. Wij vinden het belangrijk dat u niet met uw vragen of ontevredenheid blijft rondlopen. In deze folder leest u bij wie u terecht kunt met uw gevoel van onvrede of uw klacht*.

Waar kunt u terecht?

Probeert u - als u een klacht heeft - deze eerst op te lossen met de betrokken medewerker. Een gesprek over wat u dwars zit, kan vaak al helpen. Misschien is er sprake van een misverstand, dat na een gesprek is opgehelderd. U mag van de medewerker verwachten dat hij of zij uw melding serieus neemt en meewerkt aan een oplossing. Soms lukt het helaas niet om samen het probleem op te lossen. Dan kunt u altijd uw onvrede met de teamleider of - als u dat wilt - met de manager Zorg bespreken.

De klachtenfunctionaris

Er is ook een klachtenfunctionaris beschikbaar. Als eerdere gesprekken met de medewerker of diens leidinggevende niet tot de gewenste oplossing hebben geleid, kunt u de klachtenfunctionaris benaderen. Natuurlijk kunt u ook in een eerder stadium contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht goed onder woorden te brengen als u dit lastig vindt.

* De volledige klachtenregeling van Catharina, thuis op Voorne vindt u op de website van Catharina. Ook kunt u deze opvragen bij de teamleider.

De klachtenfunctionaris kan ook, als u dat wilt, aanwezig zijn bij het gesprek met de medewerker of de teamleider. Hierbij speelt de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol en kiest geen partij.

De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren te bereiken op telefoonnummer (0251) 212 202. U kunt ook mailen naar advies@facit.nl of schrijven naar Klachtenfunctionaris Catharina, thuis op Voorne, p/a Facit, Antwoordnummer 1760, 1950 VB Velsen-Noord.

De klachtenfunctionaris bevestigt zo snel mogelijk, binnen maximaal vijf werkdagen, de ontvangst van uw klacht en bespreekt met u de mogelijkheden van de klacht-behandeling. Een van de opties is een bemiddelingsgesprek. Het doel van dit gesprek is de relatie tussen u en Catharina te herstellen. Tijdens dit gesprek treedt de klachtenfunctionaris op als gespreksleider en wordt zo mogelijk begrip gekweekt voor elkaars belangen en verwachtingen. Daarnaast worden misverstanden in de communicatie zoveel mogelijk opgehelderd. Een verzoek tot bemiddeling bespreekt u eerst met de klachtenfunctionaris. Deze neemt hiertoe contact op met de betrokken medewerkers en/of diens leidinggevenden om een gesprek te organiseren.

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het soms noodzakelijk dat de behandelaars van uw klacht inzage hebben in uw patiënten- of cliëntendossier. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor klachtenbemiddeling. Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten hebben een geheimhoudingsplicht.

Klacht over de Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Als uw klacht betrekking heeft op de Wzd dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd voor advies en ondersteuning over onvrijwillige zorg. De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij Catharina en werkt onafhankelijk. U kunt terecht bij:

Petra Zaanen	Faruk Yürdem
(06) 25702929	(06) 11263262
p.zaanen@hetlsr.nl	f.yurdem@hetlsr.nl

Als een gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan een Wzd-klacht worden voorgelegd aan de externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (zie website KCOZ).

Bent u niet tevreden over het klachtgesprek?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie waarbij Catharina is aangesloten. De klachtenfunctionaris kan u hierover inlichten.

Catharina
thuis op Voorne

Dorpweg 7
3235 AE Rockanje

(0181) 412 555
info@catharina.nl
www.catharina.nl