

**Bent u niet tevreden?
We gaan graag met u in gesprek**



SZR

Stichting Zorgcentra Rivierenland

Burgemeester Meslaan 49

Postbus 94, 4000 AB TIEL

T 0344 - 67 13 11

E info@szr.nl

→ www.szr.nl

Thuis in
Rivierenland

SZR

→ www.szr.nl

Inleiding

Alle medewerkers van SZR doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te geven. SZR vindt het belangrijk dat u zich als bewoner/cliënt gezien, gehoord en ondersteund voelt. Toch kan zich een situatie voordoen waarover u niet tevreden bent of een klacht hebt. Als dat gebeurt, dan stellen we het op prijs als u dat met ons bespreekt. Dit biedt ons de mogelijkheid om er iets aan te doen en onze kwaliteit te verbeteren. In de klachtenregeling van SZR is vastgelegd hoe wij met onvrede of klachten omgaan. In deze brochure leest u daarover meer.

Wat is onvrede of een klacht?

Onvrede of een klacht is het uiten van ontevredenheid over onze dienstverlening. Het kan te maken hebben met uw dagelijkse verzorging, uw medische behandeling, de maaltijd, de manier van omgang of de informatieverstrekking.

Wie kan onvrede kenbaar maken of een klacht indienen?

Allereerst u zelf. Als een klacht wordt ingediend door iemand anders, wordt deze alleen in behandeling genomen als u of uw vertegenwoordiger/mentor daar schriftelijk mee instemt. Ook de vertegenwoordiger, de gemachtigde, de zaakwaarnemer of de nabestaande van de bewoner/cliënt kan onvrede kenbaar maken of een klacht indienen.

Waar kunt u terecht met uw onvrede of klacht?

U kunt terecht bij de betrokken medewerker. Dit heeft de voorkeur, omdat daar waar zaken niet goed zijn gelopen ze ook het beste kunnen worden opgelost. U kunt uw onvrede of klacht ook bespreken met de leidinggevende van de medewerker. De leidinggevende zal samen met u zoeken naar de beste oplossing. Een bemiddelingsgesprek tussen u en de medewerker kan tot de mogelijkheden behoren.

Klachtenfunctionaris

Kunt of wilt u niet direct in gesprek met de betrokken zorgverlener(s) of leidinggevende of verliep een gesprek met een medewerker niet naar tevredenheid? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. In overleg met de klachtenfunctionaris kunt u bepalen wat u met uw onvrede/klacht gaat doen.

U kunt uw onvrede/klacht melden of er voor kiezen verdere actie te ondernemen. De klachtenfunctionaris kan daarbij bemiddelen of een gesprek met de betreffende medewerker regelen zodat u antwoord krijgt op uw klacht/ onvrede. Zij kan daarbij aanwezig zijn als u dat wenst. Ook kan de klachtenfunctionaris overleggen met direct betrokkenen en u informeren over de afwikkeling. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. Ze behandelt uw klachten vertrouwelijk en altijd in samenspraak met u.

Formele klacht

Lukt het niet een bevredigende oplossing te bereiken dan kunt u een formele klacht indienen bij de directie SZR of bij de externe klachtencommissie Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). Het reglement van SKGN is verkrijgbaar via www.szr.nl en bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u desgewenst helpen bij het formuleren van de klacht. Het streven is om binnen zes tot tien weken tot een afronding van de klacht te komen. Na behandeling van de klacht geeft de directie SZR een oordeel over de gegrondheid van de klacht. U ontvangt een formele reactie waarin ook wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft maatregelen te treffen en zo ja binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn. Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust is er sprake van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg die een bindende uitspraak doet.

Nadere informatie

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris José Assink. Zij is telefonisch bereikbaar op 06-51087274 of via e-mail klachtenfunctionaris@szr.nl.

Op www.szr.nl kunt u een klachtenformulier invullen. Deze kunt u mailen naar: klachtenfunctionaris@szr.nl.