



Sint Annaklooster
Thuis in welzijn

Klachtenprocedure Cliënten



Het spreekt voor zich dat cliënten/gasten/bewoners van de zorgvoorzieningen van Sint Annaklooster mogen rekenen op een zo goed mogelijke huisvesting, verpleging, verzorging en begeleiding. Daar zullen onze medewerkers zich voor inzetten.

Maar hoe goed we ook ons best doen, toch kan het voorkomen dat u een keer niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de gang van zaken in onze organisatie of over het gedrag van één van onze medewerkers. Het bespreken daarvan is niet altijd makkelijk, maar wel zinvol en van belang. Allereerst voor uzelf, omdat er dan serieus met uw klacht wordt omgegaan, maar ook voor de zorgverleners en de instelling, zodat de zorg en dienstverlening kan worden verbeterd.

Misschien heeft u niet zozeer een klacht, maar wel een tip, voorstel, idee of ervaring. We stellen het zeer op prijs deze van u te ontvangen. U kunt deze doorgeven aan een medewerker, in de ideeënbus op locatie doen of aan ons mailen via: info@sintannaklooster.nl. De door u ingestuurde tip, voorstel, idee, of ervaring stelt ons in staat onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is op 1 januari 2016 ingegaan. Sint Annaklooster heeft in het kader van deze wet een externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld. Deze kan bemiddelen bij een klacht of kan indien nodig de klachtencommissie ondersteunen.



Klachtenprocedure

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de gang van zaken in onze organisatie of over het gedrag van een van onze medewerkers:

1. Wendt u zich eerst tot de persoon in kwestie. Het werkt vaak het beste om een afspraak te maken en dan in alle rust uw klacht te bespreken.
2. Mocht voorgaande niet tot een oplossing leiden, bespreek uw klacht dan met een onafhankelijk persoon, de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en helpt u een oplossing te vinden en/of een gesprek te organiseren met de verantwoordelijke leidinggevende/manager van Sint Annaklooster.
3. Na overleg met de klachtenfunctionaris kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen.
4. Lossen deze stappen het probleem niet op dan kunt u naar een onafhankelijke geschillencommissie verpleging, verzorging. Sint Annaklooster is hierbij aangesloten. Deze instantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

Formele klachtenbehandeling

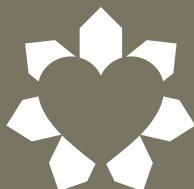
Om uw klacht formeel in behandeling te laten nemen moet een klachtenformulier ingevuld worden. Dit klachtenformulier is verkrijgbaar via de receptie van Sint Annaklooster. U vult het klachtenformulier volledig in. Geef hierbij ook aan of u instemt met inzage van het medisch en verpleegkundig dossier door de commissie. Adresseer de envelop aan de ambtelijk secretaris en zet het woord 'vertrouwelijk' op de envelop. U krijgt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Uitgangspunt bij klachtenbehandeling is het principe 'hoor en wederhoor'. De onafhankelijker klachtenfunctionaris zal de procedure met u doornemen.

Contactgegevens

Sint Annaklooster
Interne klachtenbehandeling
Postbus 1181
5602 BD Eindhoven
T 040 294 54 00

Formele klachtenbehandeling cliënten
Mw. W. Hartjes-van der Aa,
Ambtelijk secretaris
Postbus 1181
5602 BD Eindhoven
w.hartjes@sintannaklooster.nl
T 040 294 54 00

Op de site van kiesbeter.nl vindt u onder het tabblad Patiëntenrechten aanvullende informatie en de 'Wegwijzer klachtrecht'.



Sint Annaklooster

Thuis in welzijn

www.sintannaklooster.nl