



Amstelring

Klachtenregeling Amstelring

Amstelring klachtenregeling

Uw tevredenheid als cliënt van Amstelring staat bij ons voorop. Toch kan het soms anders lopen. Het kan zijn dat u zich verkeerd behandeld of niet begrepen voelt.

Een gesprek kan helpen

Dagelijks verlenen medewerkers van Amstelring zorg. Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Aarzel dan niet om daarover te praten met de medewerker of de betrokken manager. De medewerkers staan open voor uw mening en ideeën. Zo kunnen we voorkomen dat kleine ergernissen en misverstanden groot worden. De ervaring leert dat een gesprek het probleem vaak oplost. Ook bij ernstige gebreken, fouten of nalatigheden is het van belang dat u dit aan ons kenbaar maakt. Wij proberen de gevolgen voor u te beperken of te verlichten en maatregelen te nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen.



De cliëntvertrouwenspersoon is er voor u

Wij nemen klachten serieus. Per locatie en onderdeel van Amstelring is de cliëntvertrouwenspersoon aanspreekpunt voor bemiddeling en registratie van klachten. De cliëntvertrouwenspersoon neemt klachten van cliënten aan en ondersteunt bij de afhandeling daarvan. Via persoonlijke bemiddeling, probleem-analyse en verbeteracties willen wij de klacht naar tevredenheid van de klager oplossen en toekomstige klachten voorkomen. Ook signalen kunt u met de cliëntvertrouwenspersoon bespreken.

Het streven is om klachten zo snel mogelijk informeel op te lossen, zonder lange bureaucratische procedures.

En daarna?

1. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht en dat u een formele klacht wilt indienen. In dat geval kunt u uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de Raad van Bestuur of de manager van de locatie of het onderdeel van Amstelring waar de klacht betrekking op heeft. De klacht wordt dan binnen de wettelijk vastgestelde periode van 6 weken behandeld. Die periode kan indien nodig verlengd worden.
2. Bent u onverhoopt niet tevreden over de klachtafhandeling binnen de zorginstelling of is uw klacht niet binnen de in de klachtenregeling gestelde termijnen behandeld dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
3. U kunt uw onvrede ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ). Bij veel of ernstige signalen over een zorgaanbieder grijpt de inspectie in. Uw individuele klacht onderzoekt de inspectie meestal niet. Ze wil voorkomen dat een volgende cliënt in de toekomst hetzelfde overkomt.

Klachtenregeling BOPZ

De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) regelt de onvrijwillige opname van bijvoorbeeld mensen met dementie of sociale geriatric in psychogeriatric verpleeghuizen. Er is een specifieke klachtenprocedure voor klachten die samenhangen met de Wet BOPZ.

Dit betreft klachten die betrekking hebben op:

- de beslissing om een cliënt wilsonbekwaam te verklaren;
- de beslissing om het voorgestelde dan wel het overeengekomen zorgleefplan toe te passen ondanks verzet van de cliënt daartegen;
- de beslissing om middelen en maatregelen toe te passen;
- de beslissing tot beperking van fundamentele rechten, zoals het recht van bezoek, telefoonverkeer, bewegingsvrijheid en correspondentie;
- het niet toepassen van het overeengekomen BOPZ-deel van het zorgleefplan.

Klachtenregeling: nuttige adressen

De cliëntvertrouwenspersoon

In de locatie of het bedrijfsonderdeel kunnen medewerkers u vertellen wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe deze te bereiken is. De cliëntvertrouwenspersonen van Amstelring staan, met de locatie waarvoor zij werkzaam zijn, vermeld op www.amstelring.nl. Daar treft u ook hun bereikbaarheidsgegevens aan, net als de volledige tekst van de klachtenregeling. Ook kunt u de klachtenregeling opvragen bij de cliëntvertrouwenspersonen.

Amstelring

Stichting Amstelring Groep, t.a.v. de Raad van Bestuur
Postbus 9225, 1006 AE Amsterdam
E: raadvanbestuur@amstelring.nl

Geschillen

Voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl
Het bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag
Het postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Voor de VVT betreft het de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg en voor Nieuw Amstelrade: de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De contactgegevens zijn gelijk aan elkaar.

BOPZ klachten

Amstelring is voor de behandeling van BOPZ-klachten aangesloten bij de klachtencommissie GGZ Amsterdam.
Klachtencommissie Cliënten, t.a.v. mw. M. Spreij, ambtelijk secretaris
Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam
T: (020) 788 5140
E: klachtencie@ggzingeest.nl

Inspectie Gezondheidszorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg is onderdeel van de Inspectie. De website van het Landelijk Meldpunt Zorg geeft advies en informatie over vragen en klachten over de kwaliteit van zorg. Als u het antwoord op uw vraag niet kunt vinden op deze website of als u behoefte heeft aan persoonlijk advies bij het indienen van een klacht, kunt u telefonisch, per contactformulier of per post contact met het meldpunt opnemen.

T: (088) 120 50 20 (lokaal tarief, op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)
Contactformulier: www.landelijkmeldpuntzorg.nl
Het postadres: Landelijk Meldpunt Zorg, Postbus 2115, 3500 GC Utrecht