



IETS TE MELDEN OF EEN
KLACHT?

WIJ HOREN HET
GRAAG!

Klachtenprocedure Gezondheidscentrum Levinas

Bestuur St Levinas

Juni 2019

WAT IS EEN MELDING/KLACHT?

Een melding kan alles zijn wat u graag wil melden bij het gezondheidscentrum. Uw positieve feedback maar ook eventuele verbeterpunten horen wij graag. Niet tevreden of blij verrast? Wij horen het graag!

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met de behandeling, bejegening of het gedrag van een zorgverlener of een medewerker van het gezondheidscentrum Levinas. Daarnaast kan een klacht ook te maken hebben met organisatorische zaken in en rondom het gezondheidscentrum. U kunt een klacht hebben als u vindt dat u slecht behandeld bent of als u denkt dat er een fout is of wordt gemaakt.

WAAROVER KUNT U MELDEN OF EEN KLACHT INDIENEN?

U kunt een melding of een klacht indienen over alle medewerkers binnen het gezondheidscentrum. Daarnaast kunt u meldingen of klachten indienen over andere zaken het centrum betreffende.

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Alle mensen die gebruik maken of hebben gemaakt van de diensten van een zorgverlener/medewerker binnen het gezondheidscentrum Levinas. Klachten kunnen ook worden ingediend door vertegenwoordigers van de gebruikers van het centrum zoals hun:

- Wettelijke
vertegenwoordiger
- gemachtigde
zaakwaarnemer
- nabestaanden
- mantelzorger

BEMIDDELING

Als u problemen heeft met een zorgverlener of medewerker van het gezondheidscentrum, dan kunt u altijd met hem of haar een afspraak maken om uw klacht te bespreken. Heeft u hier geen behoefte aan of leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u de klacht indienen bij een klachtenfunctionaris binnen het gezondheidscentrum.

Voordat we overgaan tot voorlegging van de klacht aan een klachtencommissie starten we eerst met een bemiddelingsfase. De klachtenfunctionaris zal na ontvangst van de klacht contact opnemen met de klager en de betrokken zorgverlener/medewerker. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht ontvangt u van de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure. Binnen 30 werkdagen wordt getracht een voor alle partijen bevredigende oplossing te vinden. Lukt dit niet dan kan uw klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie van de desbetreffende discipline.

Als u geen prijs stelt op bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan uw klacht, indien gewenst, direct worden ingediend bij de klachtencommissie. Wij vragen u dit dan duidelijk kenbaar te maken.

HOE KUNT U MELDEN OF EEN KLACHT INDIENEN?

Voor alles wat u graag wil melden staat er een box in de wachtkamer van het gezondheidscentrum. U kunt u melding doen op een van de daarvoor bestemde kaartjes.

Meldingen, ideeën en klachten kunnen ook gemaïld worden naar management.levinas@gmail.com.

Als u geen prijs stelt op bemiddeling door de klachtenfunctionaris kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de desbetreffende klachtencommissie.

KLACHTENCOMMISSIES

St LEVINAS is aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). De SKGE beschikt over onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionarissen. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing voor uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u vertelt is vertrouwelijk. U kunt het klachtenformulier gebruiken op de website van SKGE. De klachtenfunctionaris is eventueel te bereiken op telefoonnummer 088 0229190. Voor meer informatie of het indienen van een klacht: <http://www.skge.nl>.



Bekijk de folder van Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

De verschillende disciplines zijn aangesloten bij verschillende klachtencommissies met verschillende klachtenregelingen. Wilt u een officiële klacht indienen over een van de zorgverleners van het centrum dan kan dat bij de klachtencommissie waar de discipline zich bij heeft aangesloten. Hieronder vindt u een overzicht van alle klachtencommissies.

Klachtencommissie huisartsen

Stichting Klachten en Geschillen eerstelijnszorg (SKGE)
Postbus 8018
5601 KA Eindhoven
Tel: 088-0229100
Maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur.
Email: info@skge.nl

Klachtencommissie verloskundigen

Klachtencommissie KNOV
Postbus 2001
3500 GA Utrecht
Telefoon 073 - 689 18 90
E-mail: evanmackelenbergh@knov.nl

Klachtencommissie apotheek

Klachtenfunctionaris en bemiddeling
T 06 22 92 16 49
E bemiddelingapotheken@kpnmail.nl

Geschillencommissie Openbare Apotheken

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

T 088 02 29 181

E info@skge.nl

www.skge.nl en <https://www.apotheek.nl/in-de-apotheek/klachten-over-uw-apotheek>

Klachtencommissie ergotherapie

Secretariaat Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns

Postbus 1161

3800 BD AMERSFOORT

tel.nr.: 033 421 61 89

E-mail: schilperoord@paramedisch.org

Klachtencommissie fysiotherapie

Klachtencommissie KNGF

Secretaris Klachtencommissie KNGF

Postbus 248

3800 AE Amersfoort

tel. 033 - 467 29 00

Klachtencommissie dietetiek

Secretariaat Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns

Postbus 1161

3800 BD AMERSFOORT

tel.nr.: 033 421 61 89

E-mail: schilperoord@paramedisch.org

Klachtencommissie logopedie

NVLF

Postbus 75

3440 AB Woerden

Telefoon: 0348 - 45 70 70

Klachtencommissie STAR

Star-MDC

t.a.v.het Kwaliteitscentrum

Antwoordnummer 90110

3009 VB Rotterdam

Klachtencommissie thuiszorg Rotterdam

Klachtencommissie Rijnmond

Postbus 3063

3003 AB Rotterdam

Telefoon: 06-14043658

E-mail: info@klachtencommissierijnmond.nl

Een klacht indienen

De medewerkers van Gezondheidscentrum LEVINAS proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u klachten heeft over de dienstverlening. Wij horen graag alles waarover u ontevreden bent of wat u niet lekker zit. Alleen op die manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren zodat herhaling kan worden voorkomen.

Een klacht? Bespreek uw onvrede met uw zorgverlener

Oplossen

Het is lang niet altijd nodig om direct een beroep te doen op de klachtencommissie. In de meeste gevallen kan een klacht naar ieders tevredenheid met de betreffende medewerker(s) of eventueel met de voorzitter van het gezondheidscentrum worden afgehandeld.

Waar kunt u terecht?

Klachten van algemene aard (bijvoorbeeld over de service of het zorgaanbod) kunt u het beste doorgeven door een mailtje te sturen aan

Als het een klacht betreft over een medische behandeling of de manier waarop een medewerker van het centrum met u is omgegaan, dan kunt u dit het best eerst met deze persoon bespreken. Dit kan door de zorgverlener er persoonlijk op aan te spreken of een mail te sturen. Er bestaat een grote kans dat u er samen uitkomt. Mailadres van de diverse disciplines vindt u in het menu "zorgverleners" op de website.

Als u dat niet wilt, of als u niet (helemaal) tevreden bent over het resultaat, dan kunt u zich wenden tot de manager van LEVINAS Mail: management.levinas@gmail.com

De manager zal de klacht beoordelen en afhankelijk van de aard en inhoud dit opnemen met de desbetreffende zorgverlener of het bestuur van Stichting LEVINAS. U krijgt direct een reactie, bijvoorbeeld een ontvangstbevestiging met de afgesproken procedure en eventueel de afhandeling.

Is dit lastig voor u of komt u er met ons niet uit dan kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. St LEVINAS is aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). De SKGE beschikt over onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionarissen. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing voor uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u vertelt is vertrouwelijk. U kunt het klachtenformulier gebruiken op de website van SKGE. De klachtenfunctionaris is eventueel te bereiken op telefoonnummer 088 0229190. Voor meer informatie of het indienen van een klacht: <http://www.skge.nl>.



Bekijk de folder van Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)