

Thuiszorg Beers	Wat als U ontevreden bent, rechten en plichten zorgaanbieder en cliënt	<i>Pagina 1 van 2</i>
Versie 3 2019		<i>Doc: ZD 7.7</i>

Wat als u ontevreden bent

De medewerkers van Thuiszorg Beers proberen elke dag het beste van zichzelf te geven. Toch kan het soms gebeuren dat u ontevreden bent over onze zorg of iets anders in onze organisatie. Samen met u willen we proberen uw ontevredenheid op te lossen. U leest hieronder hoe we dit doen. Als u wilt kunt u van ons uitgebreide *Wkkgz- klachtenreglement* krijgen.

Wanneer u ontevreden bent over een medewerker

Als u ontevreden bent over het werk van een van onze medewerkers, kunt u dit het best bespreken met deze medewerker zelf. Een probleem lost zich soms zo gemakkelijk op. Lukt dit niet, dan kunt u de leidinggevende bellen. Het telefoonnummer vindt u voor in uw zorgdossier.

Wanneer u ontevreden bent over iets anders bij Thuiszorg Beers

Als u ontevreden bent over iets anders binnen onze organisatie, kunt u de zorgmanager bellen. Deze bespreekt uw ontevredenheid met de mensen die daar iets aan kunnen doen. U kunt natuurlijk ook een brief schrijven of mail aan onze onafhankelijke klachtenfunctionaris mevrouw R. Romberg. het mailadres hiervoor is receptie@thuiszorgbeers.nl. Natuurlijk kunt u ook altijd bellen naar 055-3120390.

Uw ontevredenheid blijft: u kunt een klacht indienen bij de geschillencommissie

Het kan zijn dat uw ontevredenheid is besproken en dat er afspraken zijn gemaakt. Toch vindt u dat het probleem nog niet is opgelost. U kunt dan een klacht indienen, volgens ons Wkkgz-klachtenreglement bij: Quasir via telefoon 06-48445538 of via e-mail: bemiddeling@quasir.nl. Quasir is een onafhankelijk expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen in de zorg sector.

Hoewel een klacht natuurlijk niet prettig is, vindt Thuiszorg Beers dat iedere klacht ons uitdaagt het in de toekomst beter te doen.

Meldingsformulier

Soms doen zich situaties in de zorg voor die u als cliënt bij Thuiszorg Beers als organisatie wilt melden. Het kan gaan om een klacht of een vervelende gebeurtenis die u wilt melden maar misschien ook een idee dat u ons aan de hand wilt doen om de organisatie van de zorg te verbeteren.

U kunt dit altijd direct aangeven bij een van onze medewerkers die bij u zorg verleent of bellen met een teamleider op kantoor.

Het meldingsformulier dat in dit zorgdossier aanwezig is, kunt u ook invullen en aan ons opsturen of aan uw medewerker meegeven.

Wij staan open voor uw mening en gebruiken meldingen altijd ter verbetering van de organisatie.

Cliëntenraad

Thuiszorg Beers heeft een cliëntenraad die u kan bijstaan in kwesties. U kunt de cliëntenraad bereiken via mail; info@thuiszorgbeers.nl of telefonisch via 055-3120390.

Thuiszorg Beers	Wat als U ontevreden bent, rechten en plichten zorgaanbieder en cliënt	<i>Pagina 2 van 2</i>
Versie 3 2019		<i>Doc: ZD 7.7</i>

Wat u vertelt is vertrouwelijk

Wat u onze medewerkers vertelt is vertrouwelijk. Als het nodig is mogen ze er alleen over praten met collegae. Onze medewerkers hebben dit in een belofte van geheimhouding beloofd. Dit is het uitgangspunt bij Thuiszorg Beers.

Uw persoonsgegevens op ons kantoor

Het is nodig dat wij uw persoonsgegevens verzamelen. Het zorgdossier bij u thuis is hiervan een voorbeeld. Ook op kantoor hebben wij een dossier met uw gegevens. De rapportage uit het servicedossier wordt hierin opgenomen. We doen dit zorgvuldig en volgens de eisen van het Wet Bescherming Privacu (WBP) en de AVG.

Uw rechten en plichten als cliënt

Volgens de wet heeft u als cliënt een aantal duidelijke rechten en plichten. Deze zijn beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Thuiszorg Beers houdt zich aan deze wet. Het zorgcontract dat wij met u afsluiten is daarvan een voorbeeld. Ook cliëntenorganisaties hebben de rechten van de cliënt beschreven. Thuiszorg Beers onderschrijft deze rechten. Dit betekent dat onze medewerkers ze kennen en in hun werk respecteren.

Schaderegeling

Alhoewel onze medewerkers natuurlijk uiterst voorzichtig met uw spullen omgaan, kan het toch gebeuren, dat er iets beschadigd wordt. Onze organisatie is verzekerd voor schade die door medewerkers van Thuiszorg Beers wordt aangericht bij u als cliënt. Per schadegeval geldt voor u een eigen risico van € 150,--.