

KLACHTENREGELING VAN HET SPECTRUM

Het Spectrum, bestaande uit De Sterrenlanden, Vreedonk, De Prinsemarij, Thuiszorg De Wielborgh en hospice De Patio, vindt het belangrijk dat haar cliënten en hun naasten tevreden zijn.

Ondanks de inzet van medewerkers of vrijwilligers van Het Spectrum kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u dit aan de orde te stellen. De oorzaak van uw klacht kan namelijk informatie opleveren waarmee wij onze organisatie verder kunnen verbeteren.

Om goed om te gaan met uw klachten bestaat in Het Spectrum een klachtenregeling. Deze folder gaat over deze regeling. U vindt in deze folder antwoord op de volgende vragen:

- Waar kan ik over klagen?
- Wie kan een klacht indienen?
- Waar kan ik met mijn klacht terecht?
- Hoe kunt u contact opnemen met een klachten-functionaris?

WAAR KAN IK OVER KLAGEN ?

In de wet staat waar u over kunt klagen.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

Klachten op grond van deze wet betreffen bezwaar tegen een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Onder het begrip 'gedraging' verstaat de wet enig handelen of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

De Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz):

In het geval dat een cliënt is opgenomen op basis van de Bopz (op een psychogeriatrische afdeling) kan de behandelaar een aantal specifieke maatregelen nemen. In dit kader bestaat het Bopz-klachtrecht.

Klachten op grond van de Wet Bopz betreffen bezwaar tegen één van de volgende beslissingen van de behandelaar;

- Het besluit dat de cliënt wilsonbekwaam is;
- Het besluit tot dwangbehandeling van de cliënt;
- Het besluit om tijdelijk middelen en maatregelen toe te passen;
- Het besluit om de bewegingsvrijheid van de cliënt in te perken;
- Het besluit om een overeengekomen ondersteuningsplan niet toe te passen.

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Een klacht op grond van de Wkkgz kan door de betreffende cliënt, of door diens (wettelijk) vertegenwoordiger of nabestaanden worden ingediend.

Een klacht op grond van de Bopz kan worden ingediend door de cliënt zelf, maar ook bijvoorbeeld door diens echtgenoot/echtgenote, partner, familie, wettelijk vertegenwoordiger of elke andere cliënt die in dezelfde organisatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

WAAR KAN IK MET MIJN KLACHT TERECHT?

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht op te lossen. U kunt uw klacht voorleggen aan (in willekeurige volgorde):

- De betrokkene, zodat het probleem mogelijk direct uit de wereld geholpen kan worden.
- Diens leidinggevende, die een bemiddelende rol kan vervullen.
- De Raad van Bestuur van Het Spectrum, die de klacht zelf in behandeling kan nemen, de klager kan verwijzen naar de klachtenfunctionaris of hulp in kan roepen van de klachtenadviescommissie.
- De klachtenfunctionaris van de locatie, die als onpartijdige functionaris kan begeleiden en bemiddelen bij klachten.
- In het geval het een Bopz-klacht betreft kunt u direct contact opnemen met de klachtenadviescommissie.

HOE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET DE KLACHTENFUNCTIONARIS?

U kunt de klachtenfunctionaris van Het Spectrum bereiken via de recepties van de locaties of via de mail. klachten@hetspectrum.nl of via het algemene nummer van Het Spectrum 078 – 6172333.

HOE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET DE KLACHTENADVIESCOMMISSIE?

Het postadres van het secretariaat van de klachtenadviescommissie is:

Postbus 1494

3300 BL Dordrecht.

Tijdens kantooruren ook telefonisch te bereiken via 078 – 6172535.

De volledige klachtenregeling van Het Spectrum en het reglement van de klachtenadviescommissie kunt u inzien bij de klachtenfunctionaris.

Colofon

Deze brochure is samengesteld en uitgegeven door Het Spectrum. Opmerkingen over deze brochure kunt u richten aan Het Spectrum, t.a.v. het secretariaat Raad van Bestuur, Postbus 1494, 3300 BL DORDRECHT. Datum van uitgave: december 2016.

