

Klachtenregeling Maria-oord

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

Bij Maria-oord vinden we het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. We streven ernaar om u zo goed mogelijk te verzorgen, behandelen en begeleiden. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over (onderdelen van) uw verblijf, de bejegening of de behandeling, dan kunt u dit bespreken met uw Eerste Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) en contactverzorgende (CZ).

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. U kunt de klacht rechtstreeks melden bij de Eerste Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) en contactverzorgende (CZ) of de manager. Indien u dit niet wenst, of wanneer dit niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Maria-oord, mevrouw L. Schepens, is verantwoordelijk voor het informeren van cliënten over de klachtenprocedure, de bemiddeling en centrale registratie van klachten. Zij biedt ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing voor klachten en signaleert mogelijke tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening. De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor en kan op uw verzoek bemiddelen. Mevrouw Schepens is te bereiken via telefoonnummer 06-22 30 94 30, het algemene nummer 013-4657700, of per e-mail op: klachtenfunctionaris@hetlaar.nl.

Regionaal Externe Klachtencommissie

Stichting Maria-oord is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden- en West-Brabant. Deze commissie is volledig onafhankelijk. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de commissie via het volgende adres:

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West-Brabant
T.a.v. ambtelijk secretaris
Postbus 9630
4901 LS BREDA
Telefoon: 06-20156328
E-mail: helma.martens@benoe.nl

Klachtenregeling medewerker tegen client

Naast de klachtenregeling voor cliënten, bestaat er ook een klachtenregeling voor medewerkers tegen client.

Bij ongewenst gedrag van een cliënt of diens naaste is de aangewezen weg om met de inschakeling van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon na te gaan of er tot een oplossing kan worden gekomen. Pas als een dergelijk traject niet tot een gewenst resultaat heeft geleid, of de aard van de klacht zodanig is dat deze zich niet leent voor bemiddeling, kan de medewerker een klacht indienen bij de RKC.

Klachtenreglement

Download hier de volledige versie van het klachten reglement van Maria-oord

1. Model-klachtenregeling van Actiz/LOC versie 2019 Variant B
2. Wkkgz uitvoeringsregeling 1 januari 2024
3. Uitvoeringregeling klachtenfunctionaris (het laar)
4. Klachtenregeling Medewerker tegen client (KMC)

De Geschillencommissie

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kunt u uw klacht opnieuw voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg. Op de website van De Geschillencommissie vindt u informatie over hoe u dit kunt doen en welke stappen u moet ondernemen. <https://www.degeschillencommissie.nl/>

Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang (Wzd) is bedoeld om, ter bescherming van cliënten, maatregelen te kunnen nemen die worden gezien als onvrijwillige zorg. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de toediening van medicatie, het gebruik van zorgdomotica, en in sommige gevallen ook gedwongen opnames.

Heeft u klachten of vragen die betrekking hebben op de zorg vanuit de Wzd? Dan kunt u zich richten tot de externe cliëntenvertrouwenspersoon. Deze persoon wordt beschikbaar gesteld door het CZ Zorgkantoor en is er om uw belangen op een onafhankelijke manier te behartigen. De cliëntenvertrouwenspersoon biedt advies en ondersteuning, en helpt u om uw zorgen of klachten te bespreken.

De cliëntenvertrouwenspersoon van LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap), die aan onze organisatie verbonden is, is mevrouw Corine Gerritsen. U kunt contact met haar opnemen via telefoonnummer 06-42189415 of per e-mail op: cgerritsen@zorgbelang-brabant.nl.