

Proteion staat voor goede zorg- en dienstverlening. Persoonlijke zorg, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen cliënten, mantelzorgers en onze medewerkers vinden wij belangrijk. Zorg is immers mensenwerk. Heeft u een idee, opmerking of klacht, dan horen we graag van u.

*Wat is goede zorg?
Daar komen we samen uit.*

Uw tevredenheid is onze graadmeter. Als u tevreden bent, hebben we het goed gedaan. Maar 'goed', wat is dat? En hoe beoordeel je dat? Het HKZ-certificaat maakt kwaliteit meetbaar. Dit is een onafhankelijk keurmerk voor kwaliteit in de zorg waarop wij jaarlijks worden beoordeeld. Maar kwaliteit zit niet alleen in protocollen en afspraken. Het zit ook in aandacht voor u en uw specifieke hulpvraag, in een vriendelijk woord en in samen zoeken naar oplossingen als u er zelf niet uitkomt.

Wij betrekken de cliëntenraden continu bij onze beleidsontwikkeling. Daarnaast horen wij ook graag van u als individuele cliënt. Uw tips en opmerkingen houden ons scherp en kunnen voor ons aanleiding zijn om ons beleid aan te passen. Want het kan altijd beter!

Cliëntvertrouwenspersonen

Elke klacht wordt door ons serieus en objectief behandeld. Wilt u uw verhaal toch kwijt aan een onafhankelijke toehoorder, dan staan de cliëntenvertrouwenspersonen voor u klaar. Zij kennen de organisatie, de manier van klachtenafhandeling en kunnen u helpen bij het vinden van een oplossing of het indienen van een klacht. Dat doen ze vrijblijvend en vertrouwelijk.

Een actueel overzicht van de cliëntenvertrouwenspersonen en hun contactgegevens vindt u op de website: www.proteion.nl/klachten.

Informele reacties

Heeft u een vrijblijvend verbeteridee, een advies, een compliment of een andere opmerking? U kunt uw reactie doorgeven aan een medewerker of achterlaten in de ideeënbus op een van onze locaties. U kunt ook reageren via idee@proteion.nl.

Formele klachten

Uw reactie kan ook formeel van aard zijn. Bijvoorbeeld als u zeer ontevreden bent of er is iets ernstig misgegaan. Dan is het belangrijk om de correspondentie over uw klacht en de oplossing daarvan formeel vast te leggen. Onze werkwijze met betrekking tot formele klachten is vastgelegd in de klachtenregeling, die hierna kort wordt toegelicht. Op onze website vindt u de complete tekst van deze klachtenregeling.

De klachtenregeling

(U hoeft deze stappen niet opvolgend te doorlopen.)

Stap 1: u meldt uw klacht bij een betrokken medewerker

U maakt uw klacht kenbaar aan een betrokken medewerker van Proteion. Wellicht kan deze uw klacht snel en eenvoudig verhelpen.

Stap 2: u klopt aan bij de leidinggevende

Is uw klacht niet opgelost of bent u ontevreden over de oplossing? Of wilt u de medewerker er niet op aanspreken? Dan kunt u ook rechtstreeks de leidinggevende van deze medewerker of de organisatie benaderen.

Stap 3: u raadpleegt een cliëntenvertrouwenspersoon

Is naar uw mening uw klacht niet of onvoldoende opgelost? Dan kunt u de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon inschakelen. Deze ondersteunt en adviseert, kan onderzoek doen, bemiddelen en u bijstaan bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Stap 4: u benadert de Raad van Bestuur

U kunt uw klacht ook rechtstreeks richten aan de Raad van Bestuur van Proteion. Deze kan uw klacht zelf in behandeling nemen of overdragen aan de directeur van het betrokken organisatieonderdeel.

Stap 5: u gaat naar de klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt uw klacht en houdt een hoorzitting waarin de klager en de aangeklaagde de gelegenheid krijgen om hun standpunten toe te lichten. De klachtencommissie komt vervolgens tot de uitspraak of de klacht (deels) gegrond of niet gegrond is. Bij een (deels) gegronde klacht bepaalt de Raad van Bestuur aan welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de uitspraak. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie met uitzondering van een BOPZ-klacht*.

Stap 6: Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de uitspraak van de klachtencommissie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie.

** BOPZ-klachten*

Een klacht gerelateerd aan de wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) kan ook telefonisch, per e-mail of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Zie hiervoor de klachtenregeling cliënten.

Meer informatie

Op www.proteion.nl/klachten vindt u meer informatie over formele klachten:

- de klachtenregeling voor cliënten
- het klachtenformulier voor cliënten
- contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersonen
- contactgegevens van de klachtencommissie en geschillencommissie.

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen of heeft u hulp nodig bij het in contact komen met een medewerker of de cliëntenvertrouwenspersoon, dan kan mevrouw Leonne van Uden u ondersteunen. Zij kan u tevens informatie en formulieren toesturen die u kunt gebruiken bij het indienen van een klacht.

Leonne van Uden:
T (0475) 850 335
E leonnevanuden@proteion.nl

*Zorg is mensenwerk.
Iedereen maakt fouten.
Samen lossen wij deze op.
Daar leren we van.*



Het kan altijd beter



Opmerkingen, ideeën of klachten over Proteion

