

ALS U NIET TEVREDEN OVER ONS BENT



We doen ons uiterste best om uw verblijf in St. Elisabeth zo prettig mogelijk te laten zijn. We stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze zorg, een goede huisvesting, een prettig leefklimaat en een zinvolle dagbesteding. Ook de overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom is wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als u niet tevreden bent over de zorg en u hierover een klacht heeft. Dit staat beschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

WAT KUNT U DOEN?

Het kan gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. We horen dat graag, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen kijken.

→ **WE VRAGEN U EERST OM UW KLACHT TE BESPREKEN. DIT KUNT U DOEN MET:**

1. De medewerker over wie het gaat
2. De EVV'er (= eerstverantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige)
3. De manager

U kunt dit persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail doen.

→ **MOCHT U ER NIET UITKOMEN: BESPREEK UW KLACHT MET DE EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS**

Het blijkt dat een klacht meestal kan worden opgelost door er met elkaar over te praten. Mocht u er met de medewerker, EVV'er of manager niet uitkomen, dan kunt u uw klacht met de externe klachtenfunctionaris bespreken. Zijn naam is Henk Moerenhout en hij maakt geen deel uit van St. Elisabeth, waarmee de onafhankelijkheid van uw klachtenbehandeling gewaarborgd is. Henk Moerenhout neemt uw klacht in behandeling nadat u bovenstaande stappen heeft doorlopen.

“Een tevreden bewoner is altijd ons streven.”

Gegevens externe klachtenfunctionaris:

Henk Moerenhout

T 06 - 31 32 70 15

E deklachtenfunctionaris@gmail.com

I www.mediationpraktijk-westbrabant.nl/klachtenbemiddeling

Gegevens cliëntvertrouwenspersoon LSR:

Antje Walhout

T 06 - 21 64 35 86

E a.walhout@hetlsr.nl

I www.hetlsr.nl

→ INDIENEN FORMELE KLACHT

Als u na de gesprekken met de externe klachtenfunctionaris niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht formeel maken door deze schriftelijk in te dienen bij de bestuurder van St. Elisabeth.

Voor de uitgebreide klachtenregeling binnen St. Elisabeth verwijzen we u naar onze website: www.elisabethroosendaal.nl

De externe klachtenfunctionaris of een cliëntvertrouwenspersoon van het landelijk steunpunt voor medezeggenschap (LSR) kan u helpen bij het indienen van een formele klacht. De bestuurder neemt uw klacht in behandeling nadat u bovenstaande stappen heeft doorlopen.

→ KLACHTEN WET ZORG EN DWANG

Voor een klacht in het kader van de wet Zorg en dwang is St. Elisabeth aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ: www.kcoz.nl), die de klacht behandelt. Hoe u een klacht indient, leest u op onze website: www.elisabethroosendaal.nl

Tenslotte kunt u tegen een uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij de rechter. Tegen de beslissing van de rechter staat geen hoger beroep open.



KLACHTENBEHANDLING



St. Elisabeth
Roosendaal

Wouwseweg 21

4703 BL Roosendaal

T. 0165 - 592 400

E. info@stelisabeth.nl

www.elisabethroosendaal.nl

WWW.ELISABETHROOSENDAAL.NL

WWW.FACEBOOK.COM/STELISABETHROOSENDAAL