



Wat te doen met signalen van ontevredenheid?

In de dagelijkse omgang met elkaar is het fijn om ervaringen open met elkaar te delen.



Stichting PCSOH

Protestants Christelijke Stichting Ouderenzorg Haarlemmermeer

WAT TE DOEN MET SIGNALLEN VAN ONTEVREDENHEID?

In de dagelijkse omgang met elkaar is het fijn om ervaringen open met elkaar te delen. Complimenten dragen bij aan een goede onderlinge sfeer, en dat is voor iedereen prettig. Maar ook wanneer u als (aanverwant van een) bewoner ontevreden bent over de zorgverlening of daaraan gekoppelde zaken, vinden we het belangrijk dat u gehoord wordt. We zullen dan altijd proberen naar een adequate oplossing te zoeken en van uw melding te leren. In principe is de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) uw eerste aanspreekpunt. Als het gewenst is kan ook een leidinggevende zich over de kwestie buigen. Zo lossen we eventuele problemen graag in goed overleg op.

Daarnaast kan er een situatie ontstaan waarbij u met een extern persoon wilt spreken over uw probleem of klacht. U kunt hiervoor terecht bij onze vertrouwenspersoon. In deze folder geven we u informatie over de mogelijkheden en procedures.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht zorgaanbieders om een regeling op te stellen met betrekking tot het behandelen van signalen van onvrede. Ook de Wet Zorg en Dwang stelt deze eis. Het resultaat van deze manier van klachtenbehandeling is verbetering van de zorg en voorkomen van overeenkomstige klachten in de toekomst.

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Doet zich een situatie voor waarin u niet binnen de dagelijkse contacten met verzorgenden of leidinggevenden kunt of wilt spreken over uw signaal van onvrede? Dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon.

Voor PCSOH is dit mevrouw Sabine van Pelt van de organisatie Facit. Doordat zij geen formele banden heeft met onze organisatie, kan zij u zo neutraal mogelijk adviseren en ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing. Zie haar details bij 'contact'.

Cliëntvertrouwenspersoon voor zaken die specifiek onder de wet Zorg en dwang vallen is Manon Lemmers van Stichting Zorgstem. Zie haar details bij 'contact'.

KLACHTENCOMMISSIE VOOR BEWONERS

Voor het indienen van een officiële klacht zijn er twee ingangen:

- Voor de Wet Zorg en Dwang gerelateerde bewoners, kunt u contact opnemen met de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- Voor de bewoners die buiten de Wet Zorg en Dwang vallen, kunt u contact opnemen met de medewerkers van de organisatie Facit. Het complete 'Reglement onafhankelijke klachtenbehandeling' is op de website van Facit, www.facit.nl, na te lezen. Hier kunt u bovendien een klachtenformulier downloaden.
- Als laatste kunt u terecht bij zorgkantoor Zorg en Zekerheid. Zie contactgegevens.

STICHTING PCSOH

'Oprechte aandacht voor elkaar en zorg uit een goed hart.' Veel bewoners zullen met deze woorden hun ervaringen met Westerkim en Horizon samenvatten. Het is immers een prettig gevoel dat er altijd professionele zorgverleners in de buurt zijn. En die zijn er, bij PCSOH.

GEBORGENHEID

Wij willen onze bewoners vóór alles een gevoel van geborgenheid geven. Onze medewerkers omringen hun bewoners dan ook met zorg en aandacht.

Stichting PCSOH beschikt over twee verpleeghuizen: Horizon in Hoofddorp en Westerkim in Nieuw-Vennep. Rondom onze verpleeghuizen bieden we tevens thuiszorg aan.





PCSOH staat voor Protestants Christelijke Stichting Ouderenzorg Haarlemmermeer. Vanuit onze locaties in Hoofddorp en Nieuw-Vennep bieden wij alle vormen van zorg en welzijn voor ouderen. Onze kernwaarden naastenliefde, geborgenheid, verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid zijn voor ons leidend. Vanuit onze christelijke levensvisie willen we dat ieder mens zich gezien en gerespecteerd weet. Zodat iedereen kan ervaren: hier ben ik thuis.

Contact

FACIT

Parlevinkerstraat 25, Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord
T 0251 - 212 202, F 0251 - 270 525, bureau@facit.nl, www.facit.nl

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON:

Sabine van Pelt, T 0251 - 212 202, sabine.van.pelt@facit.nl

KCOZ

T 085 - 077 2060, info@kcoz.nl, <https://www.kcoz.nl>

STICHTING ZORGSTEM

Manon Lemmers T 088 - 678 1000
info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl, www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

ZORGKANTOOR ZORG EN ZEKERHEID

T.a.v. de Klachtencommissie Wlz, afdeling Juridische Zaken
Antwoordnummer 10220, 2300 VB Leiden (geen postzegel nodig)

ZORGCENTRUM HORIZON

Kruislaan 54, 2131 WE Hoofddorp, T 023 - 561 6000
info@pcsoh.nl, www.pcsogh.nl

ZORGCENTRUM WESTERKIM

Zaaiersstraat 1, 2151 CK Nieuw-Vennep, T 0252 - 623 623
info@pcsoh.nl, www.pcsogh.nl