Zorg-Vuldig

Kraamzorg - Thuiszorg - Begeleiding

PRIVACYBESCHERMING

EN

KLACHTRECHT

Deze brochure geeft informatie over de bescherming van uw privacy. Ook leest u, hoe u een klacht in kunt dienen, wanneer u van mening bent, dat de kwaliteit van de zorgverlening onvoldoende is, of als u ontevreden bent over de manier, waarop Zorgorganisatie Zorg-Vuldig u behandelt, bejegent, of omgaat met uw zorgvraag.

Zodra u zorg aanvraagt bij Zorgorganisatie Zorg-Vuldig bv, neemt een medewerker contact met u op om in kaart te brengen, welke zorg nodig is en wat uw wensen zijn. De medewerker vraagt informatie over uzelf en uw eventuele gezin. Wij gaan ervan uit dat u, door zorg aan te vragen bij Zorgorganisatie Zorg-Vuldig bv, toestemming geeft voor het verzamelen van deze gegevens. Aan de hand van de gegevens wordt een persoonlijk zorgdossier opgesteld.
In de loop van de tijd kunnen er gegevens wijzigen, of toegevoegd worden aan het dossier. Het dossier blijft bij u thuis liggen, zolang de zorgverlening plaatsvindt.

Privacyreglement

Zorgorganisatie Zorg-Vuldig gaat zorgvuldig om met de privacy van uw persoonlijke gegevens conform de wettelijke voorschriften van de Wet Bescherming persoonsgegevens. Wij registreren uw persoonlijke gegevens, de gegevens over uw zorg en de gegevens ten aanzien van de zorg, die u krijgt. Wanneer u dat wilt, kunt u deze gegevens inzien en eventueel verbeteren, aanvullen of zelfs laten verwijderen, wanneer deze onjuist zijn. Wij zorgen er in ieder geval voor, dat er niet meer gegevens over u worden vastgelegd, dan strikt noodzakelijk is. Uw gegevens worden zodanig beveiligd, dat onbevoegde personen of instanties er geen toegang toe krijgen. Alle medewerkers van Zorg-Vuldig hebben een geheimhoudingsplicht. Zo wordt uw privacy beschermd. Dit en meer kunt u nalezen in het privacyreglement, welke op uw verzoek aan u toegestuurd kan worden.

Wegwijzer bij klachten

Zorgorganisatie Zorg-Vuldig vindt het belangrijk, dat cliënten tevreden zijn over haar dienstverlening. Zij evalueert met de cliënten de dienstverlening en gebruikt dit om haar dienstverlening, daar waar nodig te verbeteren. Toch kan het voorkomen, dat er klachten kunnen optreden, die niet kunnen wachten tot een evaluatie.

Wanneer u een klacht heeft, dan raden wij u aan dit eerst met de direct betrokken persoon te bespreken. U kunt met de medewerker hier de betreffende formulieren voor invullen, MIC. Uw klacht kan dan zo dicht mogelijk bij de oorsprong opgelost worden. Als dit niet lukt, of niet bevredigend verloopt, kunt u zich altijd wenden tot de teamleider en/of de klachtenfunctionaris van Zorg-Vuldig.

De teamleider van Zorg-Vuldig zet zich in voor optimale zorg aan cliënten en begeleidt deze van de aanvang van zorg tot de zorgafsluiting. Mocht de kwaliteit van de zorg afwijken van wat gewenst is, dan kunt zich wenden tot de teamleider. Zij zal haar uiterste best doen om uw klacht binnen twee weken na melding te doen afhandelen.

De klachtenfunctionaris kan door u ingeschakeld worden, wanneer de teamleider uw klacht niet naar tevredenheid weet op te lossen, of omdat u persoonlijke redenen heeft om de klachtenfunctionaris direct in te schakelen zonder tussenkomst van de teamleider.
De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Zorg-Vuldig. De klachtenfunctionaris kan voor u de klacht onderzoeken en eventueel optreden als bemiddelaar om samen met u en de betrokken medewerker(s) het probleem op te lossen.

U kunt zich ook wenden tot **Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg,**

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen.

De Geschillencommissie Zorg
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

070-3105380

De commissie onderzoekt uw klacht vanuit het principe 'hoor en wederhoor', hierna vormt zij zich een oordeel en volgt een formele uitspraak binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Alle betrokkenen worden schriftelijk op de hoogte gebracht van de formele uitspraak. U kunt gebruikmaken van het klachtenformulier en het klachtenreglement, welke aan u toegestuurd kunnen worden.

- *Klachtencommissie Zorg-Vuldig, Statendaalder 39 2353 TH Leiderdorp*

Uw privacy wordt hierbij gegarandeerd.

De procedure voor de client

https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/

Stap 1: U bent ontevreden over de aan u geleverde zorg, u heeft een vraag, u wilt advies of een klacht indienen.
Stap 2: Uw zorgaanbieder heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/ of uw onvrede weg te nemen/ op te lossen. Dit is niet gelukt en uw zorgaanbieder heeft u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg.
Stap 3: Wij bieden u gratis informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kunnen wij u helpen met het indienen van uw klacht bij de zorgverlener.
Stap 4: Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij de zorgverlener, moet u een gemotiveerde reactie hebben ontvangen. De zorgaanbieder mag de behandeling van uw klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.
Stap 5: U bent nog altijd niet tevreden. Dan verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen.