NOVIRA CARE
hart voor zorg

Klachtenfolder

Niet tevreden over onze zorg? Laat het ons weten!

U staat als cliënt centraal bij Novira Care. Wij zetten ons met hart en ziel in om u goede zorg te bieden. Toch kan er wel eens iets misgaan of kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dan graag van u zodat we kunnen proberen uw klacht of probleem op te lossen. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Cliënten van Novira Care
- De partner/contactpersoon van de cliënt
- De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt
- De gemachtigde van de cliënt
- De nabestaanden van de cliënt

Wat te doen bij een klacht?

Bespreek uw klacht/verbeterpunt met de zorgverlener zodat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen. Meestal lukt dit ook!

Bent u niet tevreden over de afhandeling of bespreekt u uw klacht liever met een derde?

Neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris.
De klachtenfunctionaris is een medewerker van SPOT, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert u en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Ook als u geen verdere actie wilt ondernemen maar alleen met iemand over uw klacht wilt praten, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

NOVIRA CARE
hart voor zorg

Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan ook een bindend advies uitspreken.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil:
Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6, 8471 ZP Wolvega

De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief en/of het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Klachtenreglement

U kunt meer informatieve vinden in het klachtenreglement van Thuiszorg Novira Care. Dit reglement kunt u per mail (info@noviracare.nl) of telefonisch opvragen (070-7508525).

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van SPOT is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 035 542 7517. Op de website van SPOT (https://www.verenigingspot.nl/) kunt u het reglement van SPOT vinden.

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld