ما الذي يجب أن تعرفه إذا قدمت شكوى إلى لجنة الشكاوى

لقد قمت بإرسال رسالة إلى لجنة الشكاوى في مؤسسة (رياخ راينموند). لقد أعلمتنا من خلالها بأن لديك شكوى حول علاجك. نود إعلامك بقواعد عمل اللجنة.

أعضاء لجنة الشكاوى
تتألف لجنة الشكاوى من عضوين ورئيس. إن كل الأعضاء مستقلين. إنَ ذلك يعني بأنهم لا يعملون في مؤسسة (رياخ راينموند). يقوم سكرتير اللجنة بجميع المراسلات ويقوم بتكليف من اللجنة بإعداد التقارير وقرارات اللجنة. إنَ كل أعضاء لجنة الشكاوى ملزمون بالمحافظة على سرية المعلومات.
إن عنوان سكرتارية لجنة الشكاوى هو:
Mathenesserlaan 208, 3014 HH Rotterdam

إجراءات معالجة الشكاوى

1. حالما نستلم شكواك، سنقوم خلال خمسة أيام عمل بإرسال إعلام بالاستلام إليك. كما سنرسل لك استمارة نطلب فيها منك منحنا الموافقة على طلب معلوماتك. يمكنك أن تقوم بإعادة هذه الاستمارة إلينا في مظروف الإجابة. ليست هناك حاجة إلى وضع طابع على المظروف.

2. عندما نستلم استمارة الموافقة منك سنحاول الاتفاق بأسرع وقت ممكن على تاريخ معين تجتمع فيه لجنة الشكاوى.

3. سيتم توجيه الدعوة إليكَ - أو إلى شخص آخر موكل من قِبلك – لحضور هذا الاجتماع. يمكنك أن تطلب الحصول على استمارة التوكيل من لجنة الشكاوى. كما سيتم دعوة الطرف الذي قدمت الشكوى ضده. سنحاول خلال المحادثة معرفة أكبر قدر من المعلومات عن شكواك وذلك من خلال طرح الأسئلة عليك وكذلك على الشخص الذي قدمت الشكوى ضده.

4. إذا كنت لا ترغب نهائياً في مناقشة شكواك في حضور الشخص الذي قدمت الشكوى ضده، فيمكنك إخبارنا بذلك. سنقوم في تلك الحالة بترتيب موعدين من أجل مناقشة شكواك. سيتم إعداد تقرير عن كلا المحادثتين. سيتم إرسال التقريرين إلى الأطراف المذكورة في الفقرة 7.

5. يقوم السكرتير بإعداد تقرير عن المحادثة. سيتم إرسال هذا التقرير إلى كل الأطراف. يمكنك أن ترد على هذا التقرير وأن تقوم بإرسال إضافات وملاحظات إن وجدِت. ويستطيع الشخص الذي قدمت الشكوى ضده أيضاً القيام بنفس الشيء.

6. وبعد حصولنا على التقارير مع الملاحظات، سنقوم بإصدار رأي نهائي **مُلزم**.

7. سيتم إرسال الرأي النهائي إلى كل من:

أ. إليكَ، باعتبارك صاحب الشكوى
ب. الشخص الذي قدمت الشكوى ضده.
ت. مجلس إدارة مؤسسة (رياخ راينموند)
ث. مفتش الصحة النفسية العامة (بدون ذكر معلوماتك الشخصية)

لا يمكن التراسل بخصوص رأي اللجنة

8. إن مجلس إدارة مؤسسة (رياخ راينموند) هو من يقرر في نهاية المطاف ما إذا كان سيجري تبني رأي لجنة الشكاوى أم لا. سيتم إرسال هذا القرار إلى الأطراف المذكورة في الفقرة 7.

الدعم
يمكنك إذا رغبت في ذلك أن تحصل خلال الجلسة على دعم من شخص تثق به. من الممكن أن يكون ذلك الشخص أحد أفراد العائلة، أو صديق مقرب، أو موظف للمساعدة الاجتماعية. أي أنه شخص تثق به. كما يمكنك أن تحصل على مساندة من موظف الثقة المستقل للزبائن

هل من الممكن تقديم استئناف ضد قرار لجنة الشكاوى / الإدارة؟
يعتبر الرأي النهائي لمجلس الإدارة مُلزماً. يعني ذلك بأنه لا يمكنك تقديم استئناف ضد الرأي النهائي. ولكن إذا أردت أن تفعل ذلك فيمكنك الاتصال ب(دائرة تفتيش الرعاية الصحية العامة). يمكن للمفتش في حالة اقتناعه بذلك، أن يطلب من لجنة الشكاوى النظر مرة أخرى إلى القضية. إن المفتش لا يقوم بمعالجة الشكوى إلا إذا أعتقد بأن هناك أخطاء قد ارتكبت في أسلوب معالجة شكواك.

لا تقوم مؤسسة (رياخ راينموند) بتعويض المصاريف التي يجب أن تنفقها من أجل مناقشة شكواك أو مصاريف السفر التي يجب أن تنفقها من أجل الحضور إلى لقاء.

إننا نتعامل **بسرية** مع كل المعلومات المتعلقة بك والتي تصلنا. سيتم إتلاف كل المعلومات بعد سنة من معالجة شكواك. لكن يتم الاحتفاظ بالرأي النهائي.

الاتصال
يمكنك الاتصال بسكرتارية لجنة الشكاوى هاتفياً أو عن طريق الإيميل:
010 241 55 66
klachtencommissie@riaggijnmond.nl

للحصول على المزيد من المعلومات
يمكنك الحصول على المنشورات التالية من مكتب استقبال مؤسسة (رياخ راينموند) في الطابق الأرضي:

(Wet Bescherming Persoonsgegevens) <
(قانون حماية المعلومات الشخصية)
(De klachtenopvang bij Riagg Rijnmond) <
(معالجة الشكاوى في مؤسسة رياخ راينموند)

©Riagg Rijnmond/PR & Communicatie/Jan/2009