

Klachtenregeling

Medewerkers van Psychiatrie Noord doen hun uiterste best om u de behandeling te bieden die bij u past. Toch is het mogelijk dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht indienen. Een klacht kan gaan over elk onderdeel van de dienstverlening van Psychiatrie Noord. De klachtenregeling is ingericht conform de toepasselijke wet- en regelgeving.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan door uzelf ingediend worden. Daarnaast kunt u iemand machtigen om namens u een klacht in te dienen. Denk hierbij aan uw partner, een familielid of een naaste. Ook nabestaanden van een patiënt kunnen een klacht indienen.

Hoe dien ik een klacht in?

Voordat u een klacht indient kunt u uw ontevredenheid uitspreken richting de betrokken medewerker. Indien u samen niet tot een oplossing komt kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u bijstaan en adviseren bij het formuleren van de klacht en samen met u op zoek gaan naar een passende oplossing. U kunt ook direct terecht bij de klachtenfunctionaris indien u de klacht liever niet met de desbetreffende medewerker bespreekt.

Hoe verloopt de behandeling van mijn klacht?

Indien u er niet uitkomt met uw behandelaar wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld. De klachtenfunctionaris gaat met u in gesprek. U kunt eventueel familieleden of naasten meenemen naar dit gesprek. De klachtenfunctionaris helpt u met het formuleren van de klacht en gaat met u op zoek naar een oplossing. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris u informeren over andere mogelijkheden en instanties waar u met uw klacht terecht kunt.

Hoe kom ik in contact met de klachtenfunctionaris?

Als u een klacht wilt indienen, stuurt u een brief of e-mail met daarin uw klacht naar de klachtenfunctionaris van Psychiatrie Noord.

- Per brief: Psychiatrie Noord
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Leonard Springerlaan 19
9727 KB Groningen
- Per e-mail: klachtenfunctionaris@psychiatrie-noord.nl

In uw brief of e-mail vermeldt u:

- Over wie of wat u een klacht heeft;
- Een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of beslissing waarover u een klacht heeft;
- Wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis/beslissing;
- Uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en geboortedatum.

Na het versturen van de brief of e-mail ontvangt u binnen een week een ontvangstbevestiging.