

Дата:

Место:

Уважаемый господин, госпожа,
Я хочу подать жалобу о:

Решении/ поведении:

А именно:

Моя жалоба более общего характера, а именно о:

Что еще важно знать?

И то лицо, которое подает жалобу, и то лицо, о ком подается жалоба, могут обратиться к кому-то, кто окажет им помощь. Если эта помощь приводит к расходам, то эти расходы должны оплачиваться Вами, независимо от того какое решение примет Жалобная комиссия.

Например, Вы можете обратиться за помощью к «доверенному лицу пациента» (PVP/ ПВП). Он знает, какие права у Вас есть как у клиента, и может оказать Вам содействие при подаче жалобы. За обращение к ПВП плата не взимается.

К ПВП можно обратиться через группу Райнир ван Аркел: (073) 658 60 06.

Общество «Доверенное лицо пациента в области душевного здравоохранения» (Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg) действует по всей стране. У него есть служба телефонной помощи (90900 444 8888, 10 центов за минуту) и сайт в интернете www.pvp.nl

Вы также можете связаться с Организацией Клиентов группы Райнир ван Аркел
Parklaan 3,
5261LR Vught
(073) 658 60 06

По завершении процедуры документы, связанные с жалобой, хранятся с учетом конфиденциальности всех заинтересованных сторон. Через четыре года после окончательного решения документы уничтожаются.



RVA/002R/03-11



Как можно обратиться в Жалобную комиссию ?

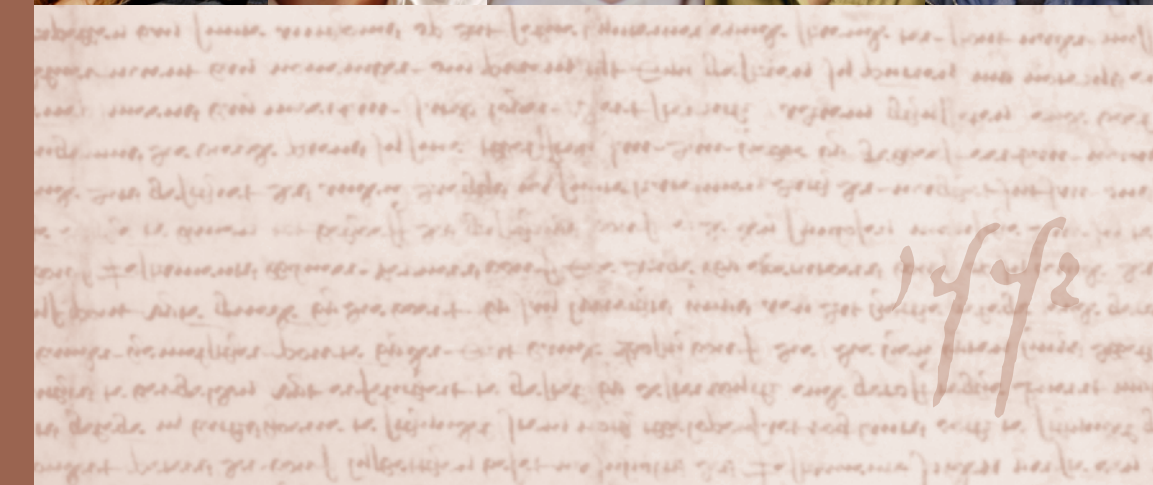
Функции секретариата жалобной комиссии осуществляются Секретариатом Совета Директоров. Если у Вас есть вопросы о подаче жалоб, то Вы можете позвонить ежедневно в секретариат по номеру телефона (073) 658 60 10.

Почтовый адрес жалобной комиссии:

По внутренней почте:
Секретариат Жалобной комиссии
Расположение: s-Hertogenbosch

Через внешнее сообщение:
Секретариат Жалобной комиссии
PO Box 70058
5201 DZ s-Hertogenbosch

У вас есть жалоба?





Пояснение

Я не согласен с данным решением или поведением, потому что:

Описание жалобы:

При рассмотрении жалобы, я хотел бы, чтобы мне оказал помощь : *Вы сами должны связаться с тем(и), от кого вы хотите получить помощь.*

Я даю разрешение лицу, которое будет заниматься рассмотрением моей жалобы, на ознакомление с моим досье в пределах необходимости для расследования и рассмотрения моей жалобы.

да нет

Меня зовут:

Дата рождения:

Правовой статус:

Адрес/ отдел:

Подпись:

Копию переслать:

У вас есть жалоба?

Пожалуйста, сообщите нам!

Сотрудники группы Райнир ван Аркел стремятся к тому, чтобы лечение и оказание помощи осуществлялось как можно более оптимальным образом. Тем не менее, может случиться, что Вы не совсем довольны предоставленными Вам услугами или тем, каким образом эти услуги были предоставлены. Или если Вы считаете, что определенные вещи могли бы быть устроены лучше или иначе. Сообщите нам об этом, потому что каждая реакция может нас чему-то научить. Некоторые вещи можно изменить, другие вещи возможно предотвратить.

Что такое жалоба?

Жалоба - это устное или письменное выражение недовольства. Чтобы выразить Вашу жалобу словами, Вы можете использовать прилагаемую отрывную открытку. Эта открытка задумана как инструмент для выражения вашей жалобы словами. Конечно, Вы также можете обсудить вашу жалобу с тем сотрудником или менеджером, к которому она непосредственно относится. Таким образом жалоба, возможно, будет решена немедленно.

Кто может подавать жалобу?

Вы можете подавать жалобу сами, но также ее может подать ваш партнер, родители,

опекун / попечитель или другой ваш представитель.

О чем может подаваться жалоба?

Вы можете подать жалобу, если у Вас есть возражения по поводу решения или поведения одного или нескольких сотрудников группы Райнир ван Аркел.

Вы можете также подать жалобу по вопросу общего характера, которые не связаны непосредственно с определенным работником.

Каким образом вы можете подать жалобу?

- Вы можете обсудить вашу жалобу непосредственно с соответствующим работником или менеджером, и возможно, недоразумение может быть разрешено сразу. Для этого Вы можете использовать жалобную форму в качестве вспомогательного средства.
- Вы можете обратиться с жалобой в жалобную комиссию группы Райнир ван Аркел. Это всегда должно происходить в письменной форме.

Дополнение к правилам подачи жалоб, касающееся клиентов, которых положили в больницу против их воли.

В случае, если вас поместили в больницу на основании санкции суда или при заключении под стражу, (в соответствии с Законом WOPZ), то Вы

наряду с жалобами, которые могут подавать все клиенты на основании Закона о Праве на жалобы, также можете подать жалобу по определенным вопросам, которые специально указаны в Законе WOPZ. Вы можете пожаловаться о следующих вопросах : признании вас некомпетентным, определении на принудительное лечение и его осуществлении, применении средств и мер, ограничении права на свободу и не надлежащем выполнении плана лечения. (статья 41), Помимо того, что Вы можете сами подать жалобу по этим вопросам, любой другой клиент, лежащий в больнице группы Рейнир ван Аркел, может подать жалобу по всем этим вопросам от Вашего имени (статья 41).

Жалобная комиссия.

Как работает Жалобная комиссия?

Если вы выбираете рассмотрение жалобы при посредничестве Жалобной комиссии, то Вы получите подтверждение о получении Вашей письменной жалобы. Если Жалобная комисси посчитает, что жалоба не достаточно ясно изложена, то у вас будет еще пять дней, для того чтобы дополнить свою жалобу. При необходимости Вы можете получить помощь в формулировке и подаче жалобы от «доверенного лица пациента» (PVP). Жалобная комиссия сообщает о жалобе тому лицу, о котором вы пожаловались. Это лицо попросит отреагировать на Вашу жалобу в письменном виде.

Жалобная комиссия сама собирает всю информацию, необходимую для того, чтобы рассмотреть жалобу надлежащим образом. Для этого может оказаться необходимым, чтобы комиссия могла ознакомиться с Вашим медицинским досье. Вас попросят дать на это разрешение. Помимо этого, комиссия может заслушивать свидетелей и приглашать экспертов. Комиссия по рассмотрению жалоб отправляет все собранные ею документы Вам и тому лицу, на которое Вы подали жалобу.

Конечно, комиссия стремится рассмотреть Вашу жалобу в как можно более краткие сроки. Рассмотрение Вашей жалоба будет проходить при закрытых дверях. Вы, и то лицо, на которое Вы подали жалобу, будете присутствовать на заседании по рассмотрению жалобы. Если вы предпочитаете не присутствовать, то это возможно в том случае, если комиссия сочтет, что у Вас есть для этого веские причины.

Из кого состоит комиссия по рассмотрению жалоб?

Жалобная комиссия назначается Советом директоров и рассматривает жалобы тех, кто лечится в группе Райнир ван Аркел. Комиссия состоит самое большее из семи специалистов:

- Независимый председатель комиссии, являющийся одновременно юристом;

- Психиатр, не работающий в данном учреждении;
- Два специалиста, назначенных по рекомендации Совета Клиентов Группы Райнир ван Аркел;
- Три прочих специалиста.

Рассмотрение жалобы осуществляется по меньшей мере тремя специалистами комиссии. Во любом случае, один из них является психиатром, другой - юристом и еще один является специалистом, назначенным по рекомендации совета клиентов. При определении состава Жалобной комиссии учитывают характер жалобы и то, кого она касается. Непосредственно замешанное лицо ни в коем случае не будет принимать участие в комиссии, которая рассматривает вашу жалобу.

Решение

Комиссия стремится к тому, чтобы в течение двух недель после рассмотрения Вашей жалобы, представить свое решение в письменном виде.

Возможны пять различных решений:

1. Жалоба не принимается на рассмотрение. Это значит, что Жалобная комиссия не берется рассматривать Вашу жалобу. Это может случиться, например, если та же жалоба уже находится на рассмотрении в другой инстанции. Также не принимаются на рассмотрение требования о возмещении ущерба.

2. Жалобная комиссия не является уполномоченной.. Например, если у Вас жалоба о ком-то, не являющимся работником группы Райнир ван Аркел.
3. Жалоба признается обоснованной. Это означает, что признается Ваша правота.
4. Жалоба признается частично обоснованной. Это означает, что разные части жалобы оцениваются по-разному.
5. Жалоба признается необоснованной. Это означает, что поведение работника, о котором Вы жалуетесь, не является неправильным или небрежным, или что это не может быть доказано. Решение Жалобной комиссии отсылается Вам, тому человеку, о котором Вы жаловались, и в Совет Директоров.

Статья 41

Решение по жалобе на основании статьи 41 Закона WOPZ также направляется в инспекцию по здравоохранению.

Если жалобу признали (частично) обоснованной, то Совет Директоров в течение одного месяца сообщит о том, будут ли приниматься меры после рассмотрения жалобы, и если будут, то какие. Например, тот, на кого Вы подали жалобу, должен принести Вам свои извинения, или Совет Директоров принимает меры для улучшения ситуации.