

postzegel
plakken

mosae zorggroep
postbus 2135
6201 ca maastricht



mosae zorggroep

We hopen dat u overtuigd bent van onze goede bedoelingen. Nog meer hopen we dat u het ons laat weten als u niet tevreden bent. U bent onze ogen en oren. U kunt er voor zorgen dat wij met het behoud van het eigen karakter van elke zorglocatie nog beter onze diensten kunnen verlenen. En dat vanuit één zorgvisie, namelijk dat mensen elkaar nodig hebben. We zorgen met respect voor elkaar, leveren maatwerk en werken op een flexibele en persoonlijke manier.

Wilt u meer informatie, dan kunt u dat krijgen bij de recepties of bij de vertrouwenspersonen van onze zorglocaties. We hebben vijf locaties in Maastricht: Campagne, Daalhof, Scharwyerveld, Sint Gerlachus en Licht & Liefde en een eigen thuiszorgorganisatie, Mosae Thuiszorg.

campagne

t (043) 354 93 00

daalhof

t (043) 354 95 00

scharwyerveld

t (043) 354 94 00

sint gerlachus

t (043) 354 92 00

licht & liefde

t (043) 354 96 00

mosae thuiszorg

t (043) 354 95 50

U kunt ook mailen naar
info@mosaezorggroep.nl.



mosae zorggroep luistert

klachtenregeling

mosae zorggroep luistert

Bij Mosae Zorggroep doen we er alles aan om goede diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. U heeft een andere mening, u ergert zich ergens aan, begrijpt de gang van zaken niet, u heeft een andere wens of uw wilt uw ongenoegen uiten of een op- of aanmerking plaatsen. Dat is uw goed recht. Sterker nog, we horen het graag.

bespreek het

Een klacht is vaak het gevolg van een misverstand. Doordat niet voldoende informatie is gegeven, door slechte communicatie, onbegrip of een gebrek aan inleving. De meeste klachten gaan over kleine dingen. Dingen die in uw dagelijks leven wel belangrijk zijn. Schone kleren, een goed functionerende rolstoel, op uw wensen aangepaste zorg. En gaat daar iets fout, dan is dat vervelend.

Ons advies is om het meteen te bespreken met degene die u goed had moeten helpen. Of de leidinggevende van deze persoon. Het direct uitpraten lucht op en verheldert vaak meteen de zaken. Bovendien kunnen wij samen met u zoeken naar een oplossing.

Lukt het niet om zaken in orde te krijgen of vindt u het moeilijk om direct iemand aan te spreken, dan kunt u gebruik maken van onze laagdrempelige klachtenregeling. Wij vinden het in ieder geval belangrijk om te benadrukken dat wij open staan voor uw opmerkingen. U hoeft niet bang te zijn voor consequenties. Integendeel. Wij gebruiken uw informatie alleen om ons werkproces

Wij gebruiken uw informatie alleen om ons werkproces en onze dienstverlening te verbeteren. Goed voor u en uw medecliënten!

en onze dienstverlening te verbeteren. Goed voor u en uw medecliënten!

vertrouwenspersoon

In alle zorglocaties van Mosae Zorggroep hangt in de centrale hal een klachtenbus, waar u uw klacht (formulier) in kunt posten. U mag dat doen met een brief, maar er zijn ook klachtenformulieren. Deze kunt u krijgen bij de receptie van de locatie. Na ontvangst van uw klacht neemt de vertrouwenspersoon contact met u op om een afspraak te maken om uw klacht te bespreken. De cliëntvertrouwenspersoon kan u ook helpen de klacht op papier te zetten.

De vertrouwenspersonen houden zich bezig met klachten die binnenkomen en doen iets aan uw onvrede. Hun taak is heel veelzijdig. Deze medewerkers luisteren. U kunt bij hen terecht met uw verhaal. Ze kunnen u ook informatie geven en advies. Of ondersteuning bij het goed onder woorden brengen van uw klacht.

En dat is nog niet alles. Deze vertrouwenspersonen bemiddelen als het nodig is ook tussen u en een zorg- of dienstverlener. Dat kan in een gezamenlijk gesprek of in afzonderlijke gesprekken.

Net zo belangrijk is dat zij uw klacht registeren. Het is immers een signaal dat onze kwaliteit van zorg- of dienstverlening niet goed is. We krijgen zo inzicht in de knelpunten in onze organisatie. Pakken de oorzaak aan en voorkomen zo een volgende keer. Voorkomen is immers belangrijk. Conclusies worden breed besproken binnen de organisatie en uiteraard met diegenen die verantwoordelijk zijn.

klachtencommissie

Elke vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat zijn of haar naam en werkplek bekend is bij de bewoners (familie) en het personeel van een zorglocatie. Ze proberen de drempel om binnen te lopen zo laag mogelijk te maken. Bovendien komen de vertrouwenspersonen van alle Mosae zorglocaties regelmatig bij elkaar. Ze vormen samen met een onafhankelijke externe voorzitter en secretaris de klachtencommissie.

Ze bespreken alle mondelinge en schriftelijke klachten die worden gemeld. Zoeken gezamenlijk naar oplossingen en werken adviezen voor verbetering uit voor Mosae Zorggroep.

Beschrijf hieronder uw opmerking.

Daarna kunt u deze kaart in de bus doen bij de receptie of sturen naar Mosae Zorggroep.

naam

adres

mijn opmerking: