



# Memnun değil misiniz?

Bize bildirin!

## Memnun değil misiniz?

GGZ inGeest kurumunun görevlileri müşterileri istekleri ve beklentilerine uygun bir Şekilde tedavi etmek için ellerinden geleni yapmaktalar. Yine de tedaviniz veya size karŐı davranma Őeklimizden memnun olmuyor olabilirsiniz. Bunu sizden memnuniyetle duymak isteriz. Memnun değil misiniz, tedaviniz düşündüğünüz gibi yürümüyor mu, tedavinizin yer aldığı binanın iyi olmadığını mı düşünüyorsunuz? İinize atmayın, bize anlatın.

GGZ inGeest kurumu sürekli bakım hizmetinin daha da iyi olmasıyla meŐgul olup, düşüncelerinize çok önem vermektedir. Sunduğumuz bakımın kalitesinin hangi Şekilde daha iyi olmasını sağlayabileceğimiz hakkında sizinle görüşmek isteriz.

Bu broŐürde memnun olmadığınız veya bir Şikayetiniz olduğu durumda neler yapabileceğinizi okuyabilirsiniz.

## İçerik

Çeşitli olanaklar .....	4
Önce konuşmak .....	4
Bir adım ileri .....	4
Akrabalar ve yakınlarınız .....	6
Destek .....	6
Şikayetler komisyonu .....	7
Son olarak .....	8
<b>Adresler ve kurumlar .....</b>	<b>9</b>

### **Çeşitli olanaklar**

Memnuniyetsizlik ve şikayetler tedavi uzmanınız ile aranızdaki iletişimi bozabilir. GGZ inGeest kurumu yanlış ve hataları bir an önce düzeltmek ve yeniden yapılmasını önlemek istiyor. Bu hem sizin hem de GGZ inGeest görevlileri için yararlıdır. Memnun olmadığınızı belirtmeye ilişkin çeşitli olanak ve adımlar vardır.

Tüm bu adımlarda şikayet görevlilerinden (polikliniksel tedavi) veya hastalar için sırdaş görevlisinden (kliniksel tedavi) veya aileler için sırdaş görevlisinden destek isteyebilirsiniz.

### **Önce konuşmak**

Yanlış veya itinasız tedavi edildiğinizi mi düşünüyorsunuz? Veya tedavi uzmanının size yaklaşma şeklinden memnun değil misiniz? Genelde bunu ilgili görevliyle görüşmek yardımcı olabilir ve şikayetiniz çabuk ve kolayca çözülebilir. Bu şekilde sorunlarınızdan anında ve bir an önce kurtulmuş olursunuz.

Bazen tedavi uzmanınıza veya başka bir görevliye şikayetinizin olduğunu doğrudan söylemek zor olabilir. Bunun için görüşmeye her zaman birini yanınızda getirebilirsiniz; eşinizi veya bir aile ferdini, bir (kız) arkadaşınızı veya güvendiğiniz başka bir kişiyi.

### **Bir adım ileri**

İlgili görevliyle kişisel bir görüşme istenilen neticeyi vermedi mi? Bu durumda bölüm başkanıyla (bölüm menajeri) temasa geçin ve şikayetinizi ona belirtin. Ayrıca tedavi gördüğünüz kurum müdürüne de şikayetinizi belirtebilirsiniz. Söz konusu kişi şikayeti inceleyip, gerektiği yerde bir çözüm getirecektir veya aracı bir görüşme organize edecektir.

Tedavi gördüğünüz yerin resepsiyonunda bölüm menajerinin ve/veya kurum müdürünün adını isteyebilirsiniz ve bu kişilere nasıl ulaşabileceğinizi sorabilirsiniz.

Bu süreçten sonra şikayetiniz halen sizi memnun edecek şekilde ele alınmamış olabilir. Bu durumda şikayetinizi GGZ inGeest kurumunun başhekimine yazılı olarak belirtebilirsiniz. Başhekim, kurumumuz içerisinde tedavilere ilişkin durumların gidişatının iyi olmasını izleme görevine sahip bir psikiyatridir. Başhekim şikayetinizi mümkün olduğunca çabuk inceleyecektir ve ilgili kişilerle şikayetinize bir çözüm bulmaya çalışacaktır.

Şikayetinizi veya memnuniyetsizliğinizi ayrıca doğrudan bir yazıyla da bölüm menajerine, kurum müdürüne veya başhekime bildirebilirsiniz. Örneğin genel veya organizasyon gerektiren hususlardan memnun olmadığınız durumlarda.

Ayrıca bölüm menajeri, müdür veya başhekimle olan görüşmelere de destek için güvendiğiniz bir kişiyi yanınızda getirebilirsiniz. Tabii ki şikayetiniz gizli şekilde işleme alınacaktır.

### **Akrabalar ve yakınlarınız**

GGZ inGeest kurumunun müşterisinin eşi, aile fertleri veya yakınları da şikayetini belirtebilir.

Şikayet müşterinin tedavisi hakkında ise eşler, aile fertleri ve yakınlar da şikayet etmek için aynı olanaklara sahiptirler. Ancak bunun için müşterinin izni gerekir.

Bunun yanı sıra kendinize, aile fertlerinize veya yakınlarınıza ilişkin hususlar hakkında şikayetleriniz de olabilir. Bu durumda da şikayetinizin olduğu kişiyle bir çözüm bulamadığınız takdirde bölüm menajeri, kurum müdürü veya başhekimle temasa geçebilirsiniz.

### **Destek**

Belki şikayetinizi belirtmede zorlanıyor veya şikayetinizi kime ve nasıl belirtmeniz hakkında bilgi istiyor olabilirsiniz. Bu durumda aşağıdaki şekilde yardım alabilirsiniz:

#### *Poliklinik müşterileri için: şikayet görevlisi*

GGZ inGeest kurumunda şikayet görevlileri polikliniklerde çalışmaktalar.

GGZ inGeest kurumunda çalışmaktalar, ancak kendileri yardım görevlisi değildirler.

Şikayet olanakları hakkında bilgi için şikayet görevlisine başvurabilirsiniz.

Şikayetinize çözüm bulmakta size aracı olabilir. Ayrıca şikayet görevlisi bölüm menajerine, kurum müdürüne veya başhekime yazı yazmak istediğinizde veya şikayetler komisyonuna şikayette bulunmak istediğinizde size destek olabilir.

Repsiyonda şubenizin şikayet görevlisinin adını alabilirsiniz ve bu kişiye nasıl ulaşabileceğinizi sorabilirsiniz.

#### *Kuruma alınmış müşteriler için: hastalar için sırdaş görevli*

Kuruma alındığınızda veya şikayetiniz daha önceki kuruma alınmanız ile

ilgiliyse, hastalar için sırdaş görevlisinden (PVP) tavsiye ve destek alabilirsiniz. PVP kurumun kadrosuna dahil değildir. Söz konusu görevli bağımsız bir vakıf için çalışmaktadır ve bundan dolayı da tamamen bağımsız olarak çalışabilmektedir. PVP çıkarlarınızı sizin kendinizin gördüğü şekilde destekler ve müsaadeniz olmadan hiçbir şey yapmaz.

Hastalar için sırdaş görevlisine şikayet işlemi hakkındaki sorularınız için de başvurabilirsiniz. Kendileri tedavi uzmanınız ile görüşmelerde istek veya şikayetlerinizi hazırlamanızda yardımcı olabilir. İstedığınız takdirde böyle bir görüşmede PVP size destek de verebilir. PVP sizin müşteri olarak haklarınızı bilir. Bunun yanı sıra örneğin ayırma gibi zorlayıcı tedbirler söz konusu olduğunda da PVP'den tavsiye, aracılık veya itiraz için yardım isteyebilirsiniz. Bu kişi bölüm menajerine, kurum müdürüne veya başhekime yazı yazmak istediğinizde de yardımcı olabilir ve görüşmelerde destek verebilir. Nihayetinde PVP Şikayetler Komisyonuna yazılı olarak şikayette bulunmanızda yardımcı olabilir.

Hastalar için Sırdaş Görevli Vakfının tüm müşteriler için telefonla ulaşılabilir bir yardım masası var. Telefon numarasını bu broşürün arka tarafında bulabilirsiniz.

### *Akrabalar ve yakınlar için*

GGZ inGeest kurumunda aile sırdaş görevlileri de çalışmaktadır. Şikayetiniz kendiniz, GGZ inGeest kurumunda tedavi gören bir kişinin aile ferdi veya yakını ile ilgili ise, bu kişiler şikayetinizi kime ve nasıl belirtmeniz gerektiğini bildirebilirler. Ayrıca size görüşmede, yazı yazmada veya aracı olmada destek olabilirler.

### **Şikayetler Komisyonu**

Yukarıda belirtilen görüşmelerin neticesinden memnun olmadığınız takdirde, şikayetinizi yazı olarak müşteriler için Şikayetler Komisyonuna veya aile ve yakınlar için Şikayetler Komisyonuna bildirebilirsiniz.

Bunu doğrudan da yapabilirsiniz, ancak şikayetinizi önce tedavi uzmanınız, bölüm menajeri, kurum müdürü ve/veya başhekim aracılığıyla çözmeye çalışmanızı tavsiye ederiz. Ayrıca bu genelde daha çabuk ve daha az resmi şekilde gerçekleşir. Şikayetinizle Şikayetler Komisyonuna başvurma hakkınız her zaman korunmuş kalır.

Müşteriler için Şikayetler Komisyonu ve aile ve yakınlar için Şikayetler Komisyonu her ikisi bağımsız komisyon olup, (hakim olan) bir başkan, bir katip ve kuruma bağlı olmayan üyelerden oluşmaktadır.

Şikayetler Komisyonuna şikayetinizi yazılı olarak bildirmeniz gerekir. Komisyon şikayetinizin işleme alınıp alınmayacağına karar verir. Bunun için şikayetinizin yasada öngörülenler ve komisyonun prosedür kurallarına uygunluğu dikkatle incelenir. Devamında komisyon hakkında şikayet edilen taraftan yazılı bir yanıt ister. Bu size de gönderilir.

Genelde komisyon sizinle görüşerek şikayeti önce aracıyla çözmeye çalışır. Bunu kabul etmediğinizde veya çözüme ulaşılmadığında, bir oturum başlatılır. Bu oturumda şikayette bulunan kişi olarak siz ve hakkında şikayet ettiğiniz kişi dinlenir. Burada siz ve diğer taraf açıklamada bulunabilirsiniz. Devamında komisyon karar verir. Şikayet kabul görülebilir, kabul görülmez veya kısmen kabul görülebilir. Ayrıca komisyon başhekime tavsiyede bulunabilir. Bu durumda olası alınacak tedbirler hakkında onun tavsiyesi alınabilir. Şikayetler Komisyonunun kararı yazılı olarak hem size hem de şikayette bulunduğunuz kişiye gönderilir.

### **Son olarak**

Memnuniyetsizliğinizi veya hoşnutsuzluğunuzu belirtecek bir çok yöntem vardır. Şikayetlerinizi çözümlemek için GGZ inGeest kurumunun görevlilerine, hastalar için sırdaş görevlisine (PVP) veya şikayet görevlilerine ve arzu ettiğiniz takdirde harici Şikayetler Komisyonuna başvurabilirsiniz. GGZ inGeest kurumunda tedavi olan kişilerin aile fertleri ve yakınları ise aile için sırdaş görevlisinden destek isteyebilir.

Her Şikayet GGZ inGeest tarafından size ve diğer mŐŧterilere sunulan bakımın daha iyi olmasına ilişkin bir tavsiye olarak gŐrŐlŐr. Memnuniyetsizliğinizi iŐinize atmayın, bize bildirin!

## **Adresler ve kurumlar**

Şikayette bulunmada yardımcı olabilecek çeşitli kurumlar var. AŐađıda bu kurumların birkaçı ve önemli adresler belirtilmiŐtir.

### *MŐŐteri bilgilendirme bŐrosu*

Memnun olmadığınızda veya sorunuz olduğunda GGZ inGeest kurumunun mŐŐteri bilgilendirme bŐrosunun görevlilerine soru ve destek iÇin başvurabilirsiniz.

### *MŐŐteriler Kurulu*

GGZ inGeest'in birkaç Őubesinin kendi mŐŐteriler kurulu vardır. Bu söz konusu olmadığında merkezi mŐŐteriler kuruluna başvurabilirsiniz. Kurulun ŧyeleri size destek olup, bilgi verirler.

### *Hastalar iÇin Sırdasđ GÖrevli (PVP) Vakfının ŧlkesel yardım masası*

TŐm polikliniksel ve kuruma alınmış olan mŐŐteriler PVP Vakfının telefonla ulaşılabilir ŧlkesel yardım masasına baŐvurabilir.

### *Sağlık bakımı iÇin Bilgi ve Şikayetler bŐrosu (IKG)*

Bu harici bir ŧlkesel bŐro olup, mŐŐterileri bilgilendirmeye ve desteklemeye yŐneliktir.

Amsterdam'da bulunan kişiler Signaal sağlık bakımı Şikayetler bŐrosundan destek ve tavsiye isteyebilirler.

Hollandacanız yeterli değilse, tercüman isteyebilirsiniz.

PVP, Şikayet görevlisi ve aile için sırdaş görevlisi bir tercüman ayarlamakta size yardımcı olabilir.

### **GGZ inGeest kurumu başhekimi**

Postbus 74077  
1070 BB Amsterdam  
T (020) 788 5083

### **Amstelveen (Amstelmere şubesi)**

Bn. M. van Wiggen  
T (06) 48 98 11 42  
E m.van.wiggen@pvp.nl

### **Hastalar için sırdaş görevli (PVP)**

#### *Amsterdam (Valeriuskliniek ve Kriz hizmeti)*

Bay E. Raymann  
T (06) 55 91 23 61  
E e.raymann@pvp.nl

#### *Amsterdam (Walborg şubesi ve Bochooltstraat şubesi)*

Bay B. Hulsman  
T (06) 33 64 89 65  
E b.hulsman@pvp.nl

#### *Haarlem, Hoofddorp ve Bennebroek*

Bay J. Boersma  
T (06) 15 04 51 82  
E j.boersma@pvp.nl

### **Hastalar için Sırdaş Görevli Vakfı**

F.C. Donderstraat 9  
3572 JA Utrecht  
Telefonla ulaşılabilir yardım masası  
(poliklinik müşteriler için)  
T (0900) 444 8888  
(dakikası € 0,10)  
E helpdesk@pvp.nl

### **İstenilmeyen şekilde davranışta müşteriler için sırdaş görevli**

Bn. C. Goosen  
T (010) 280 9470

**GGZ inGeest kurumunda şikayet görevlileri**

*Amstelmere şubesi, Hilligaertstraat şubesi için  
Overschiestraat 17, Overschiestraat 57,  
Prezens ve Walborg*

Bay G. Bach, iş günleri Salı gününden Cuma gününe kadar  
T (020) 788 5491 veya (06) 51 61 37 37  
E g.bach@ggzingeest.nl

*A.J. Ernststraat,*

*Bocholtstraat, Hogguerstraat şubeleri için*

Bn. G. de Jong, Pazartesi, Salı, Perşembe iş günleri  
T (023) 583 2302  
E g.de.jong@ggzingeest.nl

*Etta Palmstraat,*

*Spaarnepoort, Velsperpoort, Zuiderpoort şubeleri için*

Bn. A. Keijzer, iş günleri Pazartesi gününden Cuma gününe kadar  
T (023) 890 3258  
E a.keijzer@ggzingeest.nl

*Osdorpplein,*

*Valeriusplein 9 Valeriusplein 14*

*Valeriusplein 18 şubeleri için*

Bn. A. Westenberg  
Pazartesi, Perşembe, Cuma iş günleri  
T (020) 788 5565  
E a.westenberg@ggzingeest.nl

**Aile için sırdaş görevliler**

*Amsterdam ve Amstelland*

Bn. A. van der Voet  
T (020) 788 5155 veya (06) 20 60 10 69  
E a.vandervoet@ggzingeest.nl  
Posta adresi:  
Hilligeartstraat 21  
1072 JX Amsterdam

*De Meerlanden ve Zuid-Kennemerland*

Bn. E. Driebergen  
T (023) 554 9019 veya (06) 53 95 29 07  
E e.driebergen@ggzingeest.nl  
Posta adresi:  
Rijksstraatweg 113  
2121 AD Bennebroek

**Müşteriler için Şikayetler Komisyonu**

Katip  
Bn. M.A. Spreij  
Postbus 74077  
1070 BB Amsterdam  
T (020) 788 5140  
E klachtencie@ggzingeest.nl

**Aileler için Şikayetler Komisyonu**

Katiplik  
Bn. I.S. de Leeuw  
Postbus 74077  
1070 BB Amsterdam  
T (020) 788 5616  
E klachtenciefamilie@ggzingeest.nl

### **GGZ inGeest Merkezi Müşteriler Kurulu**

Valeriusplein 18  
1075 BH Amsterdam  
T (020) 788 4688  
E centraleclienraad@ggzingeest.nl

### **GGZ inGeest Aile Kurulu**

Posta adresi:  
Valeriusplein 9  
1075 BG Amsterdam  
T (020) 788 5053  
(aile kurulu destekleyicisi)  
E familieraad@ggzingeest.nl

### **Müşteri Çıkarları Bürosu**

Zuiderpoort Şubesi  
Amerikaweg 2  
2035 RA Haarlem  
Postbus 4279  
2003 EG Haarlem  
T (023) 518 7690

### **Müşteri bilgilendirme bürosu**

T (023) 518 7680  
E clienenvoorlichting@ggzingeest.nl  
Posta adresi:  
Amerikaweg 2  
2035 RA Haarlem

### **Bakım çıkarı Kuzey Hollanda Sağlık bakımı için Bilgi ve Şikayetler bürosu**

Kruisweg 875-A  
2132 CA Hoofddorp  
T (0900) 243 7070  
(dakikası € 0,10)  
E ikg@zorgbelang-noordholland.nl

### **Signaal Sağlık bakımı Bilgi ve Şikayetler bürosu (IKG)**

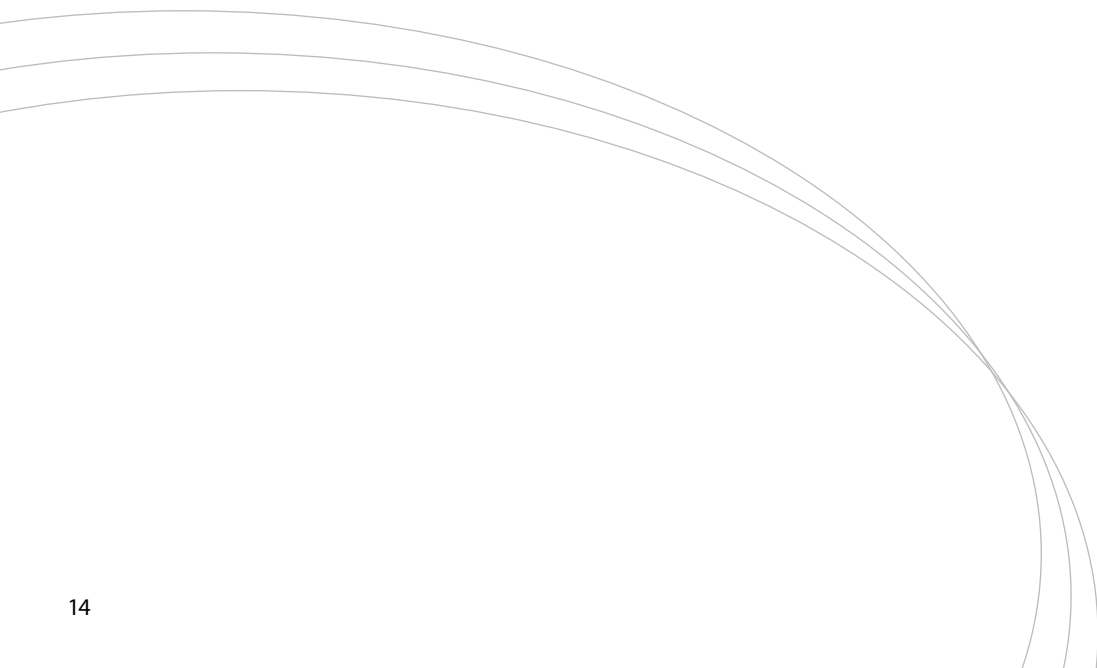
Plantage Middenlaan 14  
1018 DD Amsterdam  
T (020) 577 7999  
E signaal@apcp.nl

### **Amsterdam Bölgesel Disiplin kurulu**

(Kuzey Hollanda ve Utrecht)  
Postbus 84500  
1080 BN Amsterdam  
T (020) 301 2510

### **Sağlık bakımı denetim dairesi**

Orlyplein 141-151  
Postbus 2680  
3500 GR Utrecht  
T (088) 120 5000 (yerel ücret)  
E loket@igz.nl  
www.igz.nl



Ruhsal Őikayetleri olan kişiler GGZ inGeest kurumunda kaliteli ve güvenli bakım alacaklarından emin olabilirler. ÇalıŐma Őeklimizin özelliği müŐterilere verilen kişisel ilgidir. GGZ inGeest kurumu bünyesinde 2.300 görevli, kültürel geçmiŐleri ne olursa olsun tüm yaŐlarda 30.000'i aŐkın müşteri için hazır durumdadır. GGZ inGeest Amsterdam, Amstelveen, Haarlem, Hoofddorp ve Bennebroek'da 20'den fazla Őubeyle küçük aplılıkta büyüktür.

GGZ inGeest ile VU Tibbi Merkezi arasındaki yoğun iŐbirliĐiyle bir niversite tıp merkezinde en büyük psikiyatri bölümü oluŐmuŐtur. Kurumlar birlikte fiziksel ve ruhsal bakıma bir bütün olarak yaklaŐılan eksiksiz bir bakım hizmeti sunmaktadır. GGZ inGeest ve VUmc öncülük yapan bilimsel araŐtırmalar yapmaktadır. Bunun uygulamasıyla hem fiziksel hem de ruhsal bakımın kalitesi daha da iyi olmaktadır.

GGZ inGeest  
Postbus 74044  
1070 BB Amsterdam  
[www.ggzingeest.nl](http://www.ggzingeest.nl)  
Fotografie: DigiDaan

januari 2012

