

Manna şikayet prosedürünün açıklanması

Şikayetten memnuniyete

Sürekli iyileştirme, vizyonumuzun temel niteliklerinden biridir. Hem bireysel hem de organizasyon olarak gelişmeye devam ediyoruz. Ancak, bakımımızdan veya hizmetlerimizden memnun kalmayabilirsiniz. Genellikle çalışanla veya söz konusu irtibat kişisiyle yapılan iyi bir görüşme bir çözüm getirir. Bu istenen sonuca yol açmazsa veya ilgili çalışanla tartışmıyorsanız veya tartışmak istemiyorsanız, şikayet prosedüründen yararlanabilirsiniz.

Şikayet prosedürü

Şikayet prosedürümüz, evde bakım, bakım evleri ve bakım evleri için ulusal şikayet prosedürü olan WKKGZ'ye (Bakım Kalitesi, Şikayetler ve Anlaşmazlıklar Yasası) dayanmaktadır. WMO bakımıyla ilgili şikayetleri de bu şikayet prosedürüne göre ele alıyoruz. Şikayet prosedürünü şikayet görevlisinden talep edebilirsiniz.

Dil, doyuma ulaşmanın önünde bir engel olmamalıdır. 'Şikayet' terimi birçokları için olumsuz bir çağrışıma sahiptir. Bununla birlikte, amaç olumludur, yani – daha fazla memnuniyet, kalite ve isteklerinize dikkat edilmesini sağlamak. Dilerseniz memnuniyetsizlik, iyileştirme noktası, sinyal gibi terimlerle konuşmaktan mutluluk duyarız. Bu planın amacı, erişilebilir bir şekilde bir çözüm bulmaktır. Yönetmelik, gayri resmi ve resmi şikayetlerin ele alınması arasında ayırım yapmaktadır. Bu, aşağıdaki düzenlemelerde daha ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

Şikayet memuru

Arabuluculuk veya şikayetin ele alınması konusunda tavsiye almak için şikayet görevlisini arayabilirsiniz. Sorularınız veya memnuniyetsizliğiniz için müşteri konseyi ile de iletişime geçebilirsiniz.

Şikayet görevlisinin mevcudiyeti:

Telefon: 053- 3030600 (Resepsiyon aracılığıyla)

E-posta: klachtenfunctionaris@zorggroep-manna.nl

Posta ile: Manna atn. Şikayet Memuru
Posta Kutusu 43, 7500 AA Enschede

Müşteri konseyinin erişilebilirliği:

Telefon: 053- 3030600 (Resepsiyon aracılığıyla)

E-posta: clienentraad@zorggroep-manna.nl

Posta ile: Müşteri Konseyi'nin dikkatine

Manna

Posta Kutusu 43, 7500 AA Enschede

Şikayet prosedürü

1 Tanımlar

Bu yönetmeliğin amaçları doğrultusunda aşağıdaki tanımlar geçerlidir:

- a. Servis sağlayıcı : Zorggroep Manna vakfı; ayrıca Manna olarak anılır;
- b. Sürücü : sağlık hizmeti sunucusunun Yönetim Kurulu;
- c. Müşteri : bakım veya hizmet talep eden veya bakım sağlayıcının bakım veya hizmet sağladığı veya sağlamış olduğu gerçek kişi;
- d. Şikâyet : bir eylemden veya ihmalden duyulan memnuniyetsizliğin ifadesinin yanı sıra bir müşteri, sağlık hizmeti sağlayıcısı veya sağlık hizmeti sağlayıcısı için çalışan bir kişi tarafından sonuçları olan bir kararın alınmasından dolayı ifade edilmesi, bir WZD şikayeti olmayan, tazminat talebiyle birlikte olsun ya da olmasın, müdüre yazılı olarak veya e-posta ile sunulmuş;
- e. Suçlayan : şikayette bulunan kişi;
- f. Bakım ve Zorlama Yasası (WZD) kapsamında şikayet : Psikogeriatrik veya akıl hastalığı ve/veya zihinsel engellilik durumunda istemsiz bakım veya istemsiz kabul hakkında şikayet;
- g. Bölgesel Şikayetler Komitesi RKC : Son yıllarda, Bölgesel Şikayetler Komitesi (RKC), bağlı sağlık hizmeti sağlayıcıları için bir Bopz şikayet komitesi olarak işlev görmüştür. RKC, bağlı sağlık hizmeti sağlayıcıları tarafından ortaklaşa kurulmuştur. Şikayet komitesi, psikogeriatrik veya akıl hastalığı ve/veya zihinsel engellilik durumunda istemsiz bakım veya istemsiz kabul ile ilgili olarak Manna adına şikayetleri ele alır;
- h. Suçladı : Kararın veya eylemin ilgili olduğu kişi;

- ben. Müşteri konseyi : Sağlık Hizmeti Sunucusunun müşterilerinin yararına Sağlık Kurumlarına Müşterilerin Katılımı Yasası esasına göre oluşturulan müşteri konseyi;
- j. Şikayet memuru : Sağlık hizmeti sağlayıcısını sürdüren kuruluş içinde, müşterilerden gelen şikayetlerle ilgilenmekten sorumlu olan kişi;
- k. Dış şikayetler komitesi : Şikayetlerin ele alınması için çağrılacak dış uzmanlardan oluşan şikayet komitesi;
- l. WMO : Sosyal Destek Yasası, şunları içerir:
Manna organizasyonu müşterilere ev içi bakım ve kişisel rehberlik sağlar.

2 Şikayet alımı

2.1 Bir müşteri memnun kalmazsa kime başvurabilir?

Bir müşteri memnuniyetsizliğini aşağıdakilerle tartışabilir:

- memnun olmadığı çalışan (bakınız: Madde 2.2);
- takım antrenörü veya menajeri (bakınız: Madde 2.2);
- Müşteri Konseyi (bakınız Madde 2.3);
- şikayet görevlisi (bakınız Madde 2.4);
- Yönetmen (bakınız Bölüm 3);
- Bakım Zorlama Yasası ile ilgili bir şikayet doğrudan WZD şikayet komitesine sunulabilir (bakınız Bölüm 4.).

Şikayet prosedürü, resmi ve gayri resmi şikayet yönetimi arasında ayrım yapar.

Şikayetlerin gayri resmi olarak ele alınması (bakınız Madde 2.2 ila 2.4):

Şikayet veya yorum, yöneticinin veya harici bir komitenin müdahalesi olmadan, ilgili tarafları tam olarak tatmin edecek şekilde kolay ve hızlı bir şekilde çözülür.

Şikayetlerin resmi olarak ele alınması (bakınız bölüm 3 ve 4):

Şikayetin çözülmesi kolay ve hızlı değildir ve Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilir ve/veya kuruluşun harici bir şikayet komitesi tarafından ele alınır.

2.2 Memnuniyetsizliği çalışan ve takım koçu veya yöneticisi ile tartışmak

1. Bir çalışan, kendisinden memnun olmayan kişiye, memnuniyetsizliğini onunla tartışma fırsatı verir. Çalışan, memnuniyetsizliğin çözülmesine elverişliyse ve müşteri buna itiraz etmiyorsa, başkalarını da konuşmaya dahil eder.
2. Gerekirse, çalışanlar memnun olmayan müşterilerin dikkatini şikayet prosedürüne, şikayet görevlisine ve müşteri konseyine çeker.
3. Çalışanlar, memnuniyetsizliği gidermek ve/veya memnuniyetsizliğin tekrar ortaya çıkmasını önlemek amacıyla parçası oldukları ekipte müşteri memnuniyetsizliğini tartışırlar.
4. Bir müşteri bir koça veya yöneticiye bir çalışandan memnun olmadığını söyleirse, müşteriye memnuniyetsizliği onunla tartışma fırsatı verir. Söz konusu çalışan, yönetici veya müşteri bunu arzu edilir görmediği sürece bu toplantıda hazır bulunur. Bu makalenin 2. ve 3. paragrafları, bir yöneticinin memnuniyetsizliği tartışmasına gerekli değişiklikler yapılarak uygulanır.

2.3 Müşteri konseyi ile memnuniyetsizliğin tartışılması

Müşteri konseyi, bir sağlık kuruluşunun müşterilerinin ortak çıkarlarını temsil eder. Politika planları (kısa ve uzun vadede) hakkında direktör ile düzenli temas halindedir. Bu her zaman genel konularla ilgilidir. Müşteri konseyi hem talep edilen hem de talep edilmeyen tavsiyelerde bulunabilir. Müşteri konseyi bireysel şikayetleri ele almaz, ancak Manna'nın şikayet görevlisine başvurabilir.

2.4 Şikayet görevlisine şikayette bulunma

1. Şikayet görevlisi, şikayeti formüle etmede müşteriye destek olur;
2. Şikayet görevlisi, kuruluş içinde çalışan(lar)a veya ilgili ekibe yönelik bir şikayetin ele alınmasına aracılık eder;
3. Şikayetin kuruluşta doğru çalışan/ekip tarafından ve makul bir süre içinde ele alınmasını sağlar ;
4. Şikayet görevlisi, şikayetin ele alınmasını müşteri ile birlikte değerlendirir;
5. Şikayetçi arabuluculuk yapmak istemezse veya şikayet makul bir süre içinde gayri resmi olarak çözülemezse, şikayet görevlisi şikayetçiye resmi bir şikayette bulunma konusunda destek olabilir.

2.5 Şikayet görevlisinin pozisyonu

Şikayet görevlisi en az aşağıdaki görevlere sahiptir:

- a. müşterileri, çalışanları ve üçüncü tarafları şikayet prosedürü hakkında bilgilendirir;
- b. şikayette bulunmayı düşünenlere tavsiyelerde bulunur ve istenirse bunu formüle etmelerine yardımcı olur;
- c. müşterilerin ve temsilcilerinin veya hayatta kalan akrabalarının talebi üzerine memnuniyetsizliklerine bir çözüm bulunması için arabuluculuk yapar;
- d. Şikayetlerin raporlanması ile ilgilenir.

1. Şikayet memuru, işini yerine getirirken, memnuniyetsizliğe kalıcı bir çözüm bulmaya ve kendisine hitap eden kişi ile memnuniyetsizliğinin ilgili olduğu kişi arasındaki ilişkiyi yeniden kurmaya odaklanır.
2. Müdür, şikayet görevlisinin görevlerini ve çalışma yöntemlerini bir iş tanımında daha ayrıntılı olarak açıklar.
3. Şikayet memuru, işini yasalara ve kendisi için geçerli olan mesleki standartlara ve görev tanımına uygun olarak yerine getirir. Sağlık hizmeti sağlayıcısı, şikayet görevlisinin belirli bir durumda işini yerine getirme şekline müdahale etmekten kaçınır.
4. Şikayet görevlisi, müşterilerle olan temaslarını, bunun sonucunda gerçekleştirdiği faaliyetleri ve bunların sonuçlarını kaydeder. Bu kayda dayanarak, şikayet memuru periyodik olarak faaliyetleri ve bulguları hakkında bir rapor hazırlar. Bu raporu müdüre sunar.
5. Şikayetlerin ele alınması ile ilgili yazışmalar, raporlar vb. bakım dosyasında değil, ayrı bir şikayet dosyasında saklanır. Bu, şikayet görevlisi tarafından gizli bir şekilde yönetilir.
6. Şikayet görevlisi raporuna tavsiyelerde bulunabilir.
7. Sağlık hizmeti sunucusu, şikayet görevlisinin görevlerini düzgün bir şekilde yerine getirmesini sağlar ve şikayet görevlisinin görevlerini yerine getirmesi nedeniyle dezavantajlı duruma düşmemesini sağlar.
8. Görevlerini gerektiği gibi yerine getiremediği kanaatine varırsa veya görevinin yerine getirilmesi nedeniyle dezavantajlı olduğu kanaatindeyse, şikayet memuru bunu doğrudan müdüre bildirebilir. Sürücü böyle bir raporu inceler ve gerekirse uygun önlemleri alır.
9. Şikayet görevlisi pozisyonunda veya sağlık hizmeti sağlayıcısında başka bir pozisyonda bulunan şikayet görevlisi hakkındaki şikayetler, şikayet görevlisinin kendisinin bu konuda hiçbir rolü olmadığı anlayışıyla, bu şikayet prosedürü temelinde ele alınır. Şikayetçi, şikayet görevlisi hakkında bir şikayette tavsiye ve yardım için müdür tarafından atanacak bir şikayet memuruna başvurabilir.
10. Şikayet görevlisi, başka bir pozisyon, faaliyetler veya başka nedenlerle bağımsız çalışma yöntemini garanti edemezse, şikayet, şikayet görevlisi vekiline aktarılacaktır. Şüphe durumunda, istişare her zaman vekil şikayet görevlisi ile yapılır.

3 Resmi şikayetlerin ele alınması

3.1 Yönetmene şikayette bulunun

1. Şikayet, müdüre yazılı olarak veya e-posta yoluyla iletilir. Şikayet, şikayet görevlisi ile henüz görüşülmemişse, Yönetim Kurulu, şikayetçiye şikayetin şikayet görevlisinin yardımıyla gayri resmi olarak çözülmesini önermeye yetkilidir. Şikayetçinin bu teklifi kabul etmesi halinde Yönetim Kurulu şikayete ilgilenmeyecektir. Yönetim Kurulu, şikayetçinin şikayetin gayri resmi olarak çözülmesinin mümkün olmadığını kendisine bildirmesi durumunda şikayeti ele almaya devam edecektir.
2. Şikayette bulunmak şu şekilde yapılabilir:
 - a. Müşteri;
 - b. temsilcisi;
 - c. temsilcisi;
 - d. onun menajeri;
 - e. onun en yakın akrabası.
3. Haksız yere bir müvekkilin temsilcisi olarak kabul edilmediğine inanan bir kişi bu konuda şikayette bulunabilir.

3.2 Sürücü yetkisi

1. Müdür, bir şikayeti ele almaya yetkili olup olmadığını değerlendirir. Ona göre durum böyle değilse, şikayetçiyi yazılı olarak ve gerekçelerini belirterek bilgilendirecektir. Bu, örneğin, şikayetin sağlık hizmeti sağlayıcısı için çalışmayan bir kişinin (bir diğer müşteri gibi) davranışıyla ilgili olması veya şikayetin başka bir sağlık hizmeti sağlayıcısıyla ilgili olması durumunda geçerlidir.
2. Müdür, bir şikayete ilgilenirken bağımsız bir şikayet komitesi atayabilir. Bu, şikayetlerin ele alınmasında gerekli özel uzmanlığı garanti edebilmek içindir.
3. Müdür, WZD'nin 41. maddesinde atıfta bulunulan kararlarla ilgili şikayetleri ele alma yetkisine sahip değildir. Müdür bu şikayetleri, işleme alınmak üzere WZD temelinde kurulmuş olan şikayet komitesine iletir.
4. Müdür, başka bir sağlık hizmeti sağlayıcısıyla ilgili olduğu için bir şikayeti ele almazsa, şikayetçi talep üzerine şikayetini iletmeye itiraz etmedikçe, müdür şikayeti şikayetin ilgili olduğu sağlık hizmeti sağlayıcısına iletacaktır.

3.3 Şikayetin kabul edilebilirliği

1. Müdür, aşağıdaki durumlarda şikayetin kabul edilemez olduğunu beyan eder:
 - a. Aynı şikayetçiden gelen aynı şikayet, müdür tarafından zaten ele alınmıştır;
 - b. Benzer bir şikayet hala beklemede;

- c. şikayetin, bunu yapmaya yetkili olmayan bir kişi tarafından sunulması;
- d. Şikayet, iki yıldan daha uzun bir süre önce meydana gelen bir olayla ilgilidir, şikayet aynı zamanda bir tazminat talebiyle ilgili değilse, bu durumda yasal sınırlama süresi geçerlidir.

2. Müdür bir şikayetin kabul edilemez olduğunu beyan ederse, şikayetçiyi yazılı olarak ve gerekçeleriyle birlikte bilgilendirir.

3.4 Bir şikayeti değerlendirme prosedürü

1. Müdür, şikayetin nasıl ele alınacağını görüşmek üzere, şikayet görevlisinin arabuluculuğu yoluyla olsun ya da olmasın, şikayetin alınmasından itibaren beş iş günü içinde şikayetçi ve şikayetin ilgili olduğu kişiyle iletişime geçecektir. Bu görüşmelere dayanarak, müdür izlenecek prosedürü belirler ve şikayetçiyi ve şikayetin ilgili olduğu kişiyi bilgilendirir.
2. Bir şikayeti ele alırken, müdür aşağıdakileri dikkate alır:
 - a. Şikayetin ilgili olduğu kişiye şikayete yanıt verme fırsatı verilene kadar bir şikayet değerlendirilmeyecektir;
 - b. Şikayetin ilgili olduğu olayların seyrine ilişkin bir soruşturma yapılırsa, bu, şikayetin ilgili olduğu kişi veya onun birinci dereceden meslektaş veya yöneticisi tarafından yürütülmeyecektir;
 - c. Şikayetin ilgili olduğu olayların seyrine ilişkin bir soruşturmanın sonucu şikayetçiye ve şikayetin ilgili olduğu kişiye iletilir, soruşturmaya yanıt verme fırsatı verilir ve birbirlerinin yanıtı hakkında bilgilendirilir.

3.5 Şikayetin ele alınmasının durdurulması

Şikayetçinin şikayetini geri çekmesi durumunda şikayet daha fazla ele alınmayacaktır. Şikayetçi, müdüre yazılı olarak veya e-posta yoluyla şikayete daha fazla ilgilenmek istemediğini bildirerek şikayetini geri çekebilir.

3.6 Şikayetin müdür tarafından değerlendirilmesi

1. Müdür şikayetleri mümkün olan en kısa sürede değerlendirir. Müdür, şikayetin değerlendirilmesi için altı haftadan fazla bir sürenin gerekeceğini öngörürse, bu sürenin bitiminden önce şikayetçiyi ve şikayetin ilgili olduğu kişiyi yazılı olarak veya e-posta ile bilgilendirir. Müdür ayrıca görüşün hala verileceği süreyi de belirtir. Bu süre, şikayetin müdür tarafından alındığı günden itibaren on haftayı geçemez.
2. Müdür, şikayetin uzatılan süre içinde değerlendirilemeyeceği sonucuna varırsa, şikayetçiyi ve şikayetin ilgili olduğu kişiyi yazılı olarak veya e-posta ile bilgilendirecektir. Müdür, şikayetin neden bu süre içinde değerlendirilemeyeceğini ve hangi süre içinde bir karar verileceğini belirtir. Müdür, şikayetçiden kararı beklemek isteyip istemediğini iki hafta içinde kendisine bildirmesini ister ve şikayeti uyuşmazlık komitesine sunmaz. Şikayetçi bunu yapmaya istekli değilse ve şikayeti uyuşmazlık komitesine sunmayı tercih ederse, müdür şikayet prosedürünü sona erdirmeye yetkilidir.

3. Müdür, şikayetle ilgili görüşünü şikayetçiye ve şikayetin ilgili olduğu kişiye gönderir. Görüşünde, şikayetin nasıl ele alındığını, şikayet hakkındaki görüşünü motive eder ve şikayetin önlem alınması için sebep teşkil edip etmediğini, eğer öyleyse bunların neler olduğunu ve hangi süre içinde gerçekleştirileceğini belirtir.
4. Müdür, şikayetçinin üçüncü paragrafta atıfta bulunulan bildirimde açıklandığı gibi şikayet prosedürünün sonucundan memnun kalmaması durumunda, şikayeti değerlendirilmek üzere uyuşmazlık komitesine sunma seçeneğine sahip olduğunu belirtir. Müdür ayrıca şikayetçinin bunu yapabileceği süreyi belirtir ve uyuşmazlık komitesinin adresini ve web sitesini belirtir. Ancak bu, WMO ile ilgili şikayetler için geçerli değildir (bkz. Madde 4.3).

3.7 Birden fazla sağlık hizmeti sağlayıcısıyla ilgili şikayetin değerlendirilmesi

1. Bir şikayet, birden fazla sağlık hizmeti sağlayıcısı tarafından birbiriyle bağlantılı olarak sunulan bakımla ilgiliyse ve şikayetçi, şikayeti diğer sağlık hizmeti sağlayıcılarına da iletmiş ve şikayetin, şikayette bulunduğu çeşitli sağlık hizmeti sağlayıcıları tarafından ortaklaşa ele alınmasını istediğini bildirirse, müdür, şikayetin sunulduğu diğer sağlık hizmeti sağlayıcıları ile iletişime geçecektir.
2. Direktör, şikayetin nasıl ele alınacağı konusunda diğer sağlık hizmeti sağlayıcılarıyla anlaşır, böylece bu, ortak sağlık hizmeti sağlayıcılarının ortak bir değerlendirmesine veya çeşitli sağlık hizmeti sağlayıcılarının bireysel olarak koordineli bir değerlendirmesine yol açar.
3. Bu maddede, bakım sağlayıcıların şu anlama geldiği de anlaşılmaktadır: sosyal destek ve gençlik bakımı sağlayıcıları.

4 Dış şikayetlerin ele alınması

4.1 WZD şikayet komitesine şikayette bulunun

1. Manna, Twente'deki bir sağlık kurumları ağı olan IZO Twente'nin bir parçasıdır. Bir WZD şikayeti durumunda, müşteriler IZO Twente'nin Bölgesel Şikayet Komitesi WZD'sinden yararlanabilirler.
2. Şikayet komitesinin bileşimi ve şikayet prosedürü, Şikayetlerin Ele Alınması Kararnamesi WZD'de belirtilmiştir.
3. Bir bakım ve hemşirelik kurumunda tedavi hakkında bir WZD şikayeti olması durumunda, WZD şikayet komitesi her durumda bir avukat ve geriatrik tıp uzmanından oluşacaktır. WZD şikayet komitesi, başkanı sağlık hizmeti sağlayıcısı tarafından istihdam edilmeyen en az üç kişiden oluşur.
4. IZO-Twente'nin RKC WZD şikayet komitesinin kendi düzenlemeleri vardır. Bu düzenlemeler şikayet yetkilisinden talep edilebilir.

5. RKC'yi bir Wzd şikayet komitesi olarak kullanmanın yanı sıra, yönetim kurulu, bunun için bir neden varsa, ulusal KCOZ'dan yararlanma seçeneğine de sahiptir.

4.2 Uyuşmazlıklar komitesi

1. Bir şikayet, dahili şikayetin ele alınmasından sonra, şikayetçiyi tatmin edecek şekilde çözülmemişse ve şikayetçi bunu kabul etmiyorsa, bir anlaşmazlık vardır. Ancak bu, WMO alanındaki şikayetler için geçerli değildir (bkz. Madde 4.3).
2. Şikayetçi, uyuşmazlık komitesine bir anlaşmazlık sunabilir. Şikayet prosedürü şikayetçiyi tatmin edecek bir çözüme yol açmadıysa, şikayetini anlaşmazlıklar komitesine sunabilir:
www.degeschillencommissie.nl. Uyuşmazlıklar Komitesi'nin ziyaret adresi: Bordewijklaan 46, 2591 XR Lahey. Posta adresi: Posta Kutusu 90600, 2509 LP Lahey.

4.3 WMO Şikayetleri için Şikayet Komitesi

1. WMO alanındaki bir şikayet, dahili şikayetlerin ele alınmasından sonra, şikayetçiyi tatmin edecek şekilde çözülmeyse ve şikayetçi bunu kabul etmiyorsa, şikayetçi bu şikayeti harici şikayet komitesine sunabilir.
2. Bu şikayet komitesinin kendi düzenlemeleri vardır. Bu düzenlemeler şikayet görevlisinden ve şikayet komitesi sekreteryasından talep edilebilir.
3. Dış şikayet komitesinin iletişim bilgileri şikayet görevlisinden talep edilebilir.

5 Diğer hükümler

5.1 Şikayet dosyasının arşivlenmesi ve saklanma süresi

1. Müdür, bir şikayete ilgili tüm belgeleri bir dosyada tutar. Bir dosya en fazla iki yıl süreyle saklanır. Müdür, bir dosyanın saklama süresini uzatmaya yetkilidir .
2. Şikayete ilgili belgeler müşterinin dosyasında tutulmaz.

5.2 Sır tutma

Şikayetlerin ele alınmasında yer alan ve bu nedenle, yasal bir hükmün ifşa edilmesini gerektirdiği veya ifşa ihtiyacının şikayet prosedürünün uygulanmasındaki görevinden kaynaklandığı durumlar dışında, gizliliğini korumakla yükümlü olduğu gizli niteliğini bildiği veya makul bir şekilde şüphelenmesi gereken bilgileri elde eden herkes.

5.3 Diğer şikayet ve raporlama seçenekleri

Bu düzenleme, şikayette bulunma olanaklarını etkilemez.

5.4 Masraf

Sağlık hizmeti sağlayıcısı, şikayetlerin ele alınması için şikayetçiden veya şikayetin ilgili olduğu kişiden ücret talep etmez.

5.5 Şikayet prosedürünün açıklanması

Müdür, anlaşmaya girerken dikkatlerini bu şemaya çekerek, talep üzerine şemanın bir kopyasını onlara vererek ve programı sağlık hizmeti sağlayıcısının web sitesinde yayınlayarak bu şemayı müşterilerin ve temsilcilerinin dikkatine sunar. Müşteriler ayrıca çeşitli iletişim araçları aracılığıyla programdaki değişiklikler hakkında bilgilendirilir.

5.6 Değerlendirme

1. Müdür, bu şikayet prosedürünü yürürlüğe girmesinden itibaren iki yıl içinde ve daha sonra müdürün uygun gördüğü sıklıkta değerlendirir.
2. Müdür, her değerlendirmeye en azından şikayet memurunu, iş konseyini ve müşteri konseyini dahil eder.

5.7 Öngörülemez durumlar

Bu yönetmelikte öngörülmez durumlarda müdür karar verir.

5.8 Yönetmeliğin kabulü ve değiştirilmesi

1. Bu düzenlemeler müdür tarafından belirlenir ve değiştirilebilir.
2. Yönetim kurulu, bu düzenlemelerin kabul edilmesi veya değiştirilmesi için önerilen kararları onay için müşteri konseyine ve iş konseyine sunar.

5.9 Yürürlüğe giriş tarihi

Bu düzenlemeler 1 Eylül 2020 tarihinde yürürlüğe girmektedir (versiyon 4.0 - Ocak 2022).