



لائحة الشكاوى



Unalzorg

DUURZAME ZORG MET OOG VOOR
DE CULTURELE ACHTERGROND

Voor jong en oud met complexe hulpvragen

المحتويات

2	المادة 1.1 المنظمة
2	المادة 1.2 العميل (الزيون)
2	المادة 1.3 الشكوى
2	المادة 1.4 صاحب الشكوى
2	المادة 1.5 الوريث
2	المادة 1.6 لجنة المنازعات
3	المادة 2 تسجيل شكوى
3	المادة 3 كيف يتم تقديم الشكوى
3	المادة 5 معالجة الشكوى
3	المادة 6 اختتام المسار الأول من معالجة الشكوى
4	المادة 7 مسؤول الشكوى الخارجي
4	المادة 8 اختتام
4	المادة 9 سحب الشكوى
4	المادة 10 هيئة حل النزاعات
5	المادة 11 التمثيل
5	المادة 12 مساعدة صاحب الشكوى
5	المادة 13 التسجيل
5	المادة 14 التكاليف
5	المادة 15 السرية
5	المادة 16. شكاوى حول أشخاص آخرين (معنيين)
6	المادة 17 الالتزام بحفظ المستندات
6	المادة 18 دخول لائحة الشكاوى حيز التنفيذ

لائحة الشكاوى الخاصة بـ Unal Zorg

التعريفات

المادة 1.1 المنظمة .Unal Zorg

المادة 1.2 العميل (الزبون)

شخص طبيعي يطلب الحصول على خدمات رعاية صحية، أو تقدم له خدمات رعاية صحية/دعم اجتماعي.

المادة 1.3 الشكوى

تعبر العميل عن عدم الرضا عن سلوك تم انتهاجه تجاهه، أو فعل أو إغفال لفعل، وكذلك عدم الرضا عن اتخاذ قرار له تبعات على العميل، سواء من قبل مقدم خدمات الرعاية الصحية أو من قبل شخص يعمل لدى مقدم خدمات الرعاية الصحية.
ويمكن لذلك الشخص أن يقدم شكوى كتابية بشأن رفض مُقدم خدمات الرعاية اعتبار الشخص مُمثلاً لعميل في سياق تقديم خدمات الرعاية الصحية.

المادة 1.4 صاحب الشكوى

الشخص الذي قدم شكوى. قد يكون ذلك الشخص العميل نفسه أو وريث على قيد الحياة للعميل المتوفى أو ممثل العميل.

المادة 1.5 الوريث

1. الزوج غير المنفصل قانوناً والشريك المسجل للشخص المتوفى.
2. الأقارب الآخرون بالدم أو أقارب آخرون للمتوفى، شريطة أن يكون المتوفى قد ساهم كلياً أو جزئياً فعلياً في نفقات إعالتهم أو كان ملزماً بذلك بموجب قرار صادر عن المحكمة.
3. الشخص الذي عاش بالفعل مع المتوفى كأحد أفراد أسرته قبل الحدث الذي تستند إليه المسؤولية، والذي تربطه صلة قرابة بالمتوفى وكان يعيش معه، والذي كان المتوفى يساهم في نفقات إعالته كلياً أو جزئياً، بقدر ما يكون من المعقول أن يستمر ذلك في حال عدم حدوث الوفاة.
4. الشخص الذي عاش مع المتوفى كأحد أفراد أسرته، والذي كان المتوفى يساهم في نفقات إعالته من خلال القيام بالأعمال المنزلية بشكل مشترك.
5. أقارب المتوفى من الدرجة الأولى والدرجة الثانية من الخط الفرعى.

المادة 1.6 لجنة المنازعات

الهيئة المشار إليها في المادة 18 وما يليها من مواد قانون جودة الرعاية الصحية والشكوى والمنازعات. Unal Zorg تابعة لـ لجنة منازعات رعاية المعوقين: Klachtenportaal Zorg (Wkkgz, Jeugdzorg + Wmo) يمكنك أيضاً [Klachtenportaal Zorg](#) يمكنك أيضاً النقر على هذا الرابط:

المادة 2 تسجيل شكوى

يمكن لصاحب الشكوى تقديم شكوى خلال مدة تصل إلى عام بعد وقوع الواقعة أو الحدث الذي يتم تقديم شكوى بشأنه. وفي حالات خاصة، يمكن أن تتم معالجة شكوى بشأن واقعة أو حدث وقع منذ أكثر من عام إذا عرف صاحب الشكوى بالواقعة أو الحدث لاحقاً.

المادة 3 كيف يتم تقديم شكوى

يمكن تقديم الشكوى بالحضور شخصياً، أو عبر الهاتف (020-4470518)، أو كتابياً (Keurenplein 53, 1069 CD Amsterdam)، أو عن طريق البريد الإلكتروني عنابة موظف الشكاوى (info@unalzorg.nl). لتقديم شكوى إلى لجنة المنازعات، يرجى الرجوع إلى لائحة تلك اللجنة: [Klachtenportaal Zorg](#) (Wkkgz, Jeugdzorg + Wmo) Unal Zorg المعلومات بانتظام للشخص الذي قدم الشكوى بخصوص التقدم المحرز في معالجة الشكوى.

المادة 4 الموظف ومديره

1. سوف يتيح الموظف للشخص الذي تقدم بشكوى ضده الفرصة لمناقشة الشكوى معه. وسيقوم الموظف بإشراك آخرين في المناقشة إذا كان ذلك يساعد على معالجة الشكوى بشكل صحيح، وفي حال عدم اعتراف الشخص الذي قدم الشكوى على ذلك.
2. وإذا لزم الأمر، سيقوم الموظفون بلفت انتباه الشخص الذي قدم شكوى إلى كيفية اللجوء إلى إجراءات تقديم الشكاوى وإلى موظف الشكاوى.
3. يُناقش الموظفون الشكاوى ضمن نطاق الفريق الذي هم جزء منه، بهدف منع تكرار حدوث الشكاوى.
4. وإذا تم تقديم شكوى بشأن أحد الموظفين إلى مديره، فسيقوم المدير بإعطاء صاحب الشكوى الفرصة لمناقشة الشكوى معه. وسيكون الموظف المُقدم ضده الشكوى حاضراً أثناء هذا الاجتماع، ما لم يعتبر المدير أو صاحب الشكوى أن ذلك الأمر غير مرغوب فيه. تطبق الفقرتان 2 و 3 من هذه المادة على معالجة أي مدير للشكوى، مع مراعاة ما قد يقتضيه اختلاف الوضع من حالة لأخرى.

المادة 5 معالجة الشكوى

1. يتم تسجيل الشكوى وإبلاغ صاحب الشكوى باستلام الشكوى فوراً، مع تقديم المعلومات لصاحب الشكوى بشأن الإجراءات التالية.
2. تُرسل الإداراة الشكوى في غضون يومي عمل بعد استلام الشكوى لمعالجتها إلى المدير المباشر للشخص الذي تسبب في الواقعة أو الحدث الذي تم تقديم الشكوى بشأنه، أو إلى مدير القسم (الدعم) الذي تتعلق به الشكوى.
3. سيتصل الموظف الذي تلقى الشكوى ليُعالجها بصاحب الشكوى وبالموظفي المعنى المقدم ضده الشكوى، وسيحاول حل الشكوى على النحو الذي يُرضي صاحب الشكوى في غضون 7 أيام عمل من استلام الشكوى.

المادة 6 اختتام المسار الأول من معالجة الشكوى

1. إذا تم التوصل إلى اتفاق مع صاحب الشكوى بهذه الطريقة، فسيقوم الموظف الذي تلقى الشكوى لمعالجتها بإبلاغ الإداراة بذلك كتابياً.

2. وإذا لم يتمكن الموظف الذي تلقى الشكوى لمعالجتها من التوصل إلى حل مرض مع صاحب الشكوى، فسيبلغ الإداره بذلك كتاباً أيضاً، مع كتابة تقرير يوضح فيه الإجراءات التي تم اتخاذها والمقررات التي تمت مناقشتها.

المادة 7 مسؤول الشكاوى الخارجى

1. تطلب الإداره المساعدة من مسؤول الشكاوى الخارجى، بعد أن يكون قد تم الاتصال بصاحب الشكوى (ربما عبر الهاتف) لتلخيص الأمور، وإخطاره بأنه سوف تتم معالجة الشكوى من قبل مسؤول الشكاوى الخارجى.
2. إذا تم التوصل إلى اتفاق مع صاحب الشكوى في الاتصال المشار إليه في الفقرة 1، تلخص الإداره الحل وتوكده كتابياً وترسله إلى صاحب الشكوى، مختتمة بموجز مفاده أن الشكوى قد تم حلها.
3. إذا أصر صاحب الشكوى على الاستمرار في الشكوى، فسيتم إرسالها إلى مسؤول الشكاوى الخارجى في موعد لا يتجاوز 7 أيام عمل بعد استلامها من قبل الإداره. ويقوم مسؤول الشكاوى الخارجى بإبلاغ العميل بمسار الإجراءات التالية.

المادة 8 اختتام

1. سوف يتلقى صاحب الشكوى إخطاراً كتابياً من Unal Zorg في أقرب وقت ممكن، وعلى أي حال في موعد لا يتجاوز ستة أسابيع بعد تقديم الشكوى، ويذكر في هذا الإخطار الأسباب التي أدت إلى القرارات المتتخذة بعد التحقيق في الشكوى، وهي القرارات التي اتخذتها Unal Zorg بشأن الشكوى وكاستجابة لها، وخلال أي مدة سيتم تنفيذ الإجراءات التي تم اتخاذ قرار بها.
2. وإذا تطلب الأمر ذلك، وفقاً للتقدير Unal Zorg، فقد يتم إجراء تحقيق دقيق بشأن الشكوى، وبالتالي يمكن أن يتم تمديد هذه المدة لمدة أقصاها أربعة أسابيع. وستقوم Unal Zorg بإخطار صاحب الشكوى كتابياً قبل انتهاء المدة.

المادة 9 سحب الشكوى

يمكن لصاحب الشكوى أن يسحب شكواه كتابياً أثناء إجراءات معالجة الشكوى. وفي هذه الحالة، سوف يتم التوقف عن معالجة الشكوى.
هيئة حل النزاعات

المادة 10 هيئة حل النزاعات

- يمكن للعميل رفع النزاع القائم بينه وبين Unal Zorg كتابياً إلى هيئة حل النزاعات لتسويته، أو أن يتم ذلك من قبل أحد أقارب العميل المتوفى الذي يكون على قيد الحياة أو من قبل ممثل العميل، في الحالات التالية:
- أ. إذا تمت معالجة الشكوى بطريقة انتهكت الإجراءات الموصوفة.
 - ب. إذا كان صاحب الشكوى يرى أنه بعد معالجة الشكوى على النحو الموصوف في هذه اللائحة، لم يتم حل شكواه بشكل كافٍ من وجهة نظره.
 - ج. إذا كان لا يمكن أن يتوقع منه بشكل معقول أن يقدم شكواه بشأن سلوك Unal Zorg تجاهه في سياق تقديم خدمات الرعاية إلى Unal Zorg في سياق ظروف معينة.

أحكام عامة

المادة 11 التمثيل

يمكن تمثيل صاحب الشكوى أو الشخص الذي يتم تقديم الشكوى ضده أو Zorg Unal في اجراءات مُعالجة الشكوى و/أو أن يتم تلقي مساعدة من قبل مستشار محل ثقة. يجوز للإدارة أن تطلب من الممثل أو المستشار محل الثقة تقديم بيان مكتوب يفيد منه تفويضاً بذلك.

المادة 12 مساعدة صاحب الشكوى

يمكن لصاحب الشكوى أن يتلقى المساعدة للتقدم بالشكوى. إذا رغب صاحب الشكوى في ذلك، فإنه يتم تقديم المساعدة له بواسطة Unal Zorg من أجل تقديم و/أو صياغة الشكوى. ويمكن تحرير الشكوى كتابياً بواسطة موظف الشكوى، ثم توقيعها من قبل صاحب الشكوى. ويتلقى صاحب الشكوى نسخة منها.

المادة 13 التسجيل

تقوم المنظمة بتسجيل الشكاوى التي يتم التقدم بها والإجراءات التي يتم تنفيذها لمعالجة الشكاوى، ونتائج تلك الإجراءات.

المادة 14 التكاليف

- إجراءات تقديم الشكوى تكون مجانية بالنسبة لصاحب الشكوى، بما في ذلك المساعدة المقدمة على النحو الموصوف في المادة 11. ولكن لا ينطبق ذلك على أي تكاليف تترتب على طلب مساعدة أخرى/إضافية من قبل صاحب الشكوى.
- إذا قدم صاحب الشكوى شكواه إلى لجنة المنازعات، فيطبق ما هو وارد في لائحة لجنة المنازعات.

المادة 15 السرية

الأشخاص المشاركون في مُعالجة الشكوى يخضعون للالتزام بمراعاة السرية فيما يتعلق بالبيانات (الشخصية) التي تم الحصول عليها، والتي تكون طبيعتها السرية معروفة أو ينبغي بشكل معقول اعتبارها سرية. وذلك يعني أنه لا يجوز تقديم هذه البيانات إلى أطراف ثالثة، باستثناء الإلزام بالإبلاغ المنصوص عليه في القانون.

المادة 16. شكاوى حول أشخاص آخرين (معنيين)

- إذا اتضح أن الشكوى تتعلق بأفعال شخص آخر، فإن موظف الشكاوى أو المدير سوف ينقل الشكوى بعناية إلى الشخص الذي تتعلق الشكوى بأفعاله، ما لم يكن صاحب الشكوى لم يعط الإنذن بذلك.
- إذا كانت الشكوى تتعلق بخدمات الرعاية التي يتم تقديمها بالاقتران مع خدمات الرعاية أو الدعم أو المساعدة المقدمة من قبل شخص آخر، وكان صاحب الشكوى قد أشار إلى أنه تقدم

3. يشكوى ضد هذا الشخص الآخر أيضًا، فستتم معالجة الشكاوى بشكل مشترك، ما لم يكن صاحب الشكاوى لم يعط الإذن بذلك.
4. وسيتم إبلاغ صاحب الشكاوى بكيفية سير الإجراءات في هذه الحالة.
5. إذا تمت معالجة الشكاوى على النحو المشار إليه في الفقرة السابقة من قبل Unal Zorg أو بالنيابة عنها أو بالاشتراك مع الشخص الآخر المعنى، فسيتم القيام بذلك بطريقة تتصف الترابط بين تقديم خدمات الرعاية أو الدعم أو المساعدة التي يقدمونها.

المادة 17 الالتزام بحفظ المستندات

تحتفظ Unal Zorg بجميع الوثائق والمستندات المتعلقة بالشكاوى ومعالجتها في ملف، ويتم الاحتفاظ بهذا الملف لمدة أقصاها عامين بعد الانتهاء من معالجة الشكاوى.

المادة 18 دخول لائحة الشكاوى حيز التنفيذ

سوف تدخل لائحة الشكاوى حيز التنفيذ اعتبارًا من 1 يناير 2024.