

Lister

Furkaplateau 15
3524 ZH Utrecht
T (030) 236 10 70
www.lister.nl

INSPRAAK BIJ LISTER VOOR CLIËNTEN

*'Wij willen er graag
samen uit komen'*

Heeft u ideeën of vragen over het beleid van Lister? Bent u ontevreden over de begeleiding die u van Lister ontvangt? Of wilt u een incident melden waar u bij betrokken was? Lister heeft verschillende mogelijkheden voor cliënten om mee te praten en te denken. Wij vinden het belangrijk dat u dat ook doet. Op die manier kunnen wij werken aan verbetering en krijgt u de begeleiding waar u recht op hebt. Daarom heeft Lister een cliëntenraad, cliëntconsulenten, een klachtencommissie én de mogelijkheid om als cliënt zelf een incident te melden.

CLIËNTENRAAD

Cliëntenparticipatie en inspraak gebeuren via de cliëntenraad. De cliëntenraad komt op voor de belangen van alle Lister cliënten gezamenlijk. De cliëntenraad hoort graag wat u bezighoudt, en organiseert daarvoor wekelijks een spreekuur. U kunt bellen of langskomen.

BEREIKBAARHEID

- Donderdagmiddag tussen 12.00 en 14.00 uur.
- Livingstonelaan 118
3526 HP Utrecht
- Of telefonisch via (030) 28 992 58
- En natuurlijk kunt u altijd een e-mail sturen naar clienraad@lister.nl

Meer informatie:
www.lister.nl/lister/locaties/clientenraad

HEEFT U EEN KLACHT? VERTEL HET ONS

Wij doen natuurlijk ons uiterste best om te zorgen dat u tevreden bent over de begeleiding die u van ons ontvangt. Maar mocht u niet tevreden zijn over onze begeleiding, dan gaan wij daarover graag met u in gesprek. U hebt zelf de keuze met wie u uw klacht wilt bespreken. U kunt rechtstreeks contact opnemen met de cliëntconsulent of de klachtencommissie. Maar wij hopen natuurlijk dat u uw klacht eerst met de betrokken medewerker of met diens leidinggevende wilt bespreken.

Cliëntconsulent

Zit u ergens mee of heeft u een klacht? Of u wilt meer weten van uw rechten als cliënt? Wanneer u over één van deze zaken advies van een onafhankelijk iemand wilt, kunt u terecht bij onze cliëntconsulenten. Zij denken met u mee. Natuurlijk blijft alles vertrouwelijk.

BEREIKBAARHEID

- Griekse Gansekoele telefonisch op 06 19 97 78 25
 - Peter Beemer telefonisch op 06 38 74 60 42
 - Of via e-mail: cliëntconsulent@lister.nl
- Meer informatie: www.lister.nl/zorgaanbod/niet-tevreden

Klachtencommissie

Bent u ontevreden over de geboden begeleiding, bejegening of uw woonsituatie? Dan heeft u de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij onze klachtencommissie. De onafhankelijke klachtencommissie neemt klachten in behandeling van cliënten en ex-clieñten van Lister.

WERKWIJZE

Het klachtenformulier aanvragen of downloaden: www.lister.nl/zorgaanbod/niet-tevreden/klachtencommissie/
Ingevuld insturen naar:

Klachtencommissie Cliënten Lister
t.a.v. Ambtelijk secretaris
Furkaplateau 15, 3524 ZH Utrecht
Of ingevuld e-mailen naar klachtencommissie@lister.nl

Meer informatie:
www.lister.nl/zorgaanbod/niet-tevreden

MELDEN VAN EEN ONVEILIGE SITUATIE

Heeft u als cliënt meegemaakt bij Lister dat er iets (bijna) mis ging? Of heeft u bij iemand anders gezien dat er iets (bijna) mis ging? Dat heet een incident of een bijna incident. Dit is een onbedoelde gebeurtenis die tot lichamelijke, psychische of materiële schade bij de cliënt of medewerker leidt, had kunnen leiden of nog kan leiden. Voorbeelden zijn het verwisselen van dossiers, verkeerde medicatie, agressie of brand. Zodra er iets (bijna) misgaat, moet dit gemeld worden, om zulke situaties in de toekomst te voorkomen en te verbeteren. Het locatiehoofd en de coördinator Zorg analyseert de melding op locatie. De Meldingscommissie Incidenten Cliëntenzorg van Lister analyseert eenmaal per jaar alle meldingen. Op basis van hun analyse adviseert de commissie de raad van bestuur.

Hoe melden

Op www.lister.nl staat een formulier waarop u een incident kunt melden.