



هل لديكم شكوى؟

اطرحوا شكاواكم للنقاش

مسؤول استقبال الشكاوى

يمكنكم تقديم شكاواكم إلى مسؤول استقبال الشكاوى. يعمل مسؤول تلقى الشكاوى بشكل مستقل، ويتمتع بحرية الوصول إلى المعالجين ومديري الأقسام والإدارة العليا. يمكنكم التوجه إلى مسؤول تلقى الشكاوى إذا كنتم غير راضين، أو كانت لديكم شكوى، أو رغبتم في طلب استشارة. يسعى معكم لإيجاد السبل الممكنة للتوصل إلى حل شكاواكم. يقدم مسؤول تلقى الشكاوى معلومات حول الخيارات المختلفة لمعالجة شكاواكم. كما يمكنه إرشادكم عند تدوين شكاواكم كتابياً. يُمكنكم مسؤول تلقى الشكاوى من رفع شكاواكم إلى لجنة الشكاوى، مع إمكانية طلب جلسة وساطة أو بحثها في جلسة استماع رسمية.

بيانات التواصل

رقم الهاتف: 5191500-071

البريد الإلكتروني: klachtenopvang@arq.org

عنوان المراسلة البريدية: Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest

الدعم عند تقديم الشكاوى

يمكنكم الحصول على دعم من مسؤول تلقى الشكاوى عند تقديم شكاواكم (يُرجى الرجوع إلى الصفحة 1). إذا كنتم مرضى في العيادة، فيمكنكم أيضاً اللجوء إلى مستشار ثقة المرضى (PVP).

لجنة الشكاوى

1. هل لديكم شكوى ترغبون في عرضها على لجنة الشكاوى؟
يمكن تقديمها بشكل مباشر - أو عبر مسؤول تلقى الشكاوى - مع طلب إجراء جلسة وساطة أو بحث الشكاوى في جلسة استماع.

تلتزم مؤسسة ARQ Centrum'45* بمعالجتكم بطريقة تنسجم مع رغباتكم وتوقعاتكم. ومع ذلك، قد تنشأ مواقف لا توافقون عليها. إذا لم تكونوا راضين عن علاجكم أو عن أسلوب تعاملنا معكم، أو عن إجراء ما أو طريقة تقديم المعلومات لكم، فأطلعونا على ما يشغلكم كمرضى، فشكاواكم تمثل لنا نصيحة ثمينة. وبذلك نستطيع مواصلة رعايتنا بشكل أدق مع احتياجاتكم وتوقعاتكم. كما يمكننا من خلال ذلك تحسين الرعاية المقدمة للآخرين. تجدون في هذه النشرة المعلوماتية إرشادات حول كيفية الإبلاغ عن شكاواكم والدعم المتاح لكم عند تقديمها.

خيارات الإبلاغ عن الشكاوى

إذا كانت لديكم شكوى، فبإمكانكم:

1. مناقشة شكاواكم مع المعالج المعني أو مدير القسم أو المدير العام؛
2. إبلاغ شكاواكم إلى مسؤول استقبال الشكاوى؛
3. إبلاغ شكاواكم إلى لجنة الشكاوى.



* يطبق كل من مؤسسة ARQ IVP ومركز ARQ Diagnostisch Centrum إجراءات الشكاوى المعتمدة في مؤسسة ARQ Centrum'45.

Visiting address

Location Diemen

Nienoord 5

1112 XE Diemen

Reception: 020 - 840 76 40

Location Oegstgeest Rijnzichtweg

Rijnzichtweg 35

2342 AX Oegstgeest

Reception: 071 - 519 15 00

Location Oegstgeest Kasteellaan

Kasteellaan 1

2342 EG Oegstgeest

Reception: 088 - 330 56 99

Team Registrations

Monday to Thursday

from 09:00 - 12:00 am

aanmeldingen@arq.org

088 - 330 55 11





مستشار ثقة المرضى (PVP) – مخصص لمرضى العيادة فقط –

يعمل مستشار ثقة المرضى لدى المؤسسة الوطنية لمستشاري ثقة المرضى، وهو مستقل عن مؤسسة ARQ Centrum'45. يقدم مستشار ثقة المرضى المشورة، أو يتولى الوساطة، أو يساعد في تقديم الشكوى. ولا يتطلب ذلك دفع أي مقابل منكم.

للمزيد من المعلومات عن مستشار ثقة المرضى يرجى زيارة موقعنا www.arq.org تحت قسم الاتصال «Contact» < تقديم شكوى «Klacht melden»، أو موقع مؤسسة مستشاري ثقة المرضى Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon»

هاتف مكتب المساعدة: 085 - 00 30 330 (خلال أيام العمل من 10:00 صباحًا إلى 04:00 عصرًا، والسبت من 01:00 ظهرًا إلى 04:00 عصرًا).

البريد الإلكتروني: helpdesk@pvp.nl
الموقع الإلكتروني: www.pvp.nl

2. كيف تعالج لجنة الشكاوى شكواكم؟

في حال اعتماد شكواكم للمعالجة، تدعوكم لجنة الشكاوى إلى جلسة استماع لتوضيح تفاصيلها. كما يُدعى أيضًا الشخص الموجهة ضده الشكوى لحضور جلسة الاستماع لتقديم توضيحه. ويحق لكم الاستعانة بشخص تختارونه لمرافقتكم أثناء جلسة الاستماع. تصدر لجنة الشكاوى قراراتها بشكل مستقل. يمكن للجنة الشكاوى أن تُعلن شكواكم مبررة، أو غير مبررة، أو مبررة جزئيًا. بعد جلسة الاستماع، تُرسل لجنة الشكاوى قرارها – مشفوعًا بالتفسير – إليكم وإلى الشخص الموجهة ضده الشكوى كما يُرسل القرار أيضًا إلى مجلس الإدارة.

3. رأي مجلس الإدارة

يُقيم مجلس الإدارة طريقة معالجة الشكوى وما إذا كان سيعتمد قرار لجنة الشكاوى. ويُبلغكم أيضًا عما إذا كانت ستتخذ إجراءات نتيجة لشكواكم. وفي هذه الحالة، تُحدد تلك الإجراءات، ويوضح أيضًا الموعد المحدد لتنفيذها.

• تشكيل لجنة الشكاوى

تتألف لجنة الشكاوى من رئيس ونائب رئيس مستقلين، وكلاهما متخصص في القانون. يُعين نائب الرئيس بناءً على ترشيح مجلس المرضى. كما تضم اللجنة طبيبًا نفسيًا، وواحدًا أو أكثر من أخصائيي العلاج النفسي، بالإضافة إلى أخصائي علاج مهني. ويدعم سكرتير إداري أعمال اللجنة. يلتزم أعضاء لجنة الشكاوى والسكرتير بالمحافظة على سرية كل المعلومات المتعلقة بشكواكم

بيانات التواصل

45'Klachtencommissie ARQ Centrum
Ambtelijk secretaris
35 Rijnzichtweg
2342 AX Oegstgeest
رقم الهاتف: 071-5191500
البريد الإلكتروني: klachtenopvang@arq.org

إذا لم تُحل شكواكم رغم كل ما سبق، فيمكنكم عرضها على لجنة تسوية المنازعات www.degeschillencommissie.nl