

**Dil ve konuşma terapistinizle ilgili şikayetleriniz
olması durumunda ne yapabilirsiniz? (Hollanda için)**

Aldığım terapistiden memnun değilim

Bir danışan / hasta olarak veya reşit olmayan bir danışanın / hastanın ebeveyni olarak dil ve konuşma terapistiniz veya aldığınız dil ve konuşma terapistiniz hakkında bir şikâyetiniz olabilir. Hangi adımları izlemeli ve şikâyetinizi nereye iletmelisiniz?

Bu döküman, size sahip olduğunuz seçeneklerin açıklamaktadır.

İlk önce dil ve konuşma terapistinizle konuşun

Öncelikle şikâyetinizi dil ve konuşma terapistiniz ile görüşün. Eğer dil ve konuşma terapistiniz memnuniyetsizliğinizi bilmiyorsa, şikâyetinize çözüm bulamaz. Eğer problemi birlikte çözemezseniz, şikâyetinizle birlikte gidebileceğiniz iki yetkili birim vardır.

- Konuşma terapistleri için profesyonel kurallara uygunluk denetimi bürosu (Hollandaca: Het College van Toezicht op de naleving van de beroepscode voor logopedisten -het College)
- Birinci Basamakta Konuşma Terapisi Hizmetleri için Ulusal Şikâyetler Komitesi (Hollandaca: Landelijke Klachtencommissie Logopedie in de Eerstelijjn - de Klachtencommissie).

Dil ve Konuşma Terapistleri için Mesleki Yasa

Dil ve konuşma terapistleri, uygulama kurallarında belirtilen standartlara bağlıdır. Bu kurallar "Dil ve Konuşma Terapistleri için Mesleki Yasa"nın içerisinde yer almaktadır.

Örneğin, konuşma terapistlerinin danışanın çıkarlarını ilk sıraya koyması esastır. Gizlilik yükümlülükleri vardır ve danışanlar kişi ayrımı yapılmaksızın terapi hizmetlerinden faydalanabilir (ayrımcılık yapılmaz). Dil ve konuşma terapistinizin mesleki kurallara aykırı davrandığını düşünüyorsanız ve kendisi NVLF üyesiye Yönetim Kurulu'na şikâyetle bulunabilirsiniz.

Denetimi Bürosu (het College) tarafından ele alınan şikayetler

Denetim Bürosu, NVLF'nin bağımsız bir organıdır ve NVLF üyeleri hakkındaki şikayetleri ele alır ve değerlendirir. Bir tür iç disiplin hukukudur. Bu tür şikayetleri ele alma kapsamında, Kurul, yaptırımlar uygulayabilir veya NVLF'ye bir yaptırım uygulaması tavsiyesinde bulunabilir.

Şikayetler Komitesi (de Klachtencommissie) tarafından ele alınan şikayetler

1 Ocak 1995'ten bu yana, tüm dil ve konuşma terapistleri yasal olarak şikayetleri ele almak için bir düzenlemeye sahip olmakla yükümlüdür. Bunun için Dil ve Konuşma Terapisi Şikâyet Komitesi Birinci Hat oluşturulmuştur. Herhangi bir dil ve konuşma terapisti, NVLF üyesi olan veya olmayan, hakkında şikâyetle bulunabilirsiniz.

Şikâyet komitesi tarafından ele alınan şikayetler, danışan / hasta memnuniyetinin ön planda tutulduğu sosyal bir düzenlemedir. Şikâyet komitesinin kararlarına bağlı herhangi bir yaptırım yoktur. Şikâyet komitesi yalnızca, bir şikâyetin haklı nedenlere dayanıp dayanmadığını belirler. Şikâyet Komitesi kararını açıkladıktan sonra itirazda bulunamazsınız. Bu aşamadan sonra Kurul'a şikâyetle bulunamazsınız. Şikâyetinizle birlikte bir hukuk mahkemesine de gidebilirsiniz. Burada izlenen şikâyet prosedürü dikkate alınarak ve şikâyet yine Dil ve Konuşma Terapistleri için Mesleki Yasa kurallarına göre değerlendirilir.

Maliyetler ve prosedürler

Denetim Bürosu veya Şikâyetler Komitesi tarafından bir şikâyetin ele alınmasıyla ilgili hiçbir maliyet yoktur. Bir şikâyetle nasıl bulunulacağına, şikâyetin nasıl ele alındığına ve hangi zaman aralıkları içerisinde bir karar geri dönüşü beklenebileceğine ilişkin kurallar vardır.

Bir şikâyetle bulunmayı düşünüyorsanız, lütfen Yönetim Kurulu'nun ve Şikâyet Komitesi'nin resmi sekreteri ile iletişime geçin. Bu kişi şikâyetinizi Yönetim Kurulu'na mı yoksa Şikâyet Komitesi'ne mi iletilmeniz gerektiği ile ilgili sizi bilgilendirir. Prosedür hakkında da bilgi verir.

Şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili destek

Şikâyetinizle ilgili destek almak istiyorsanız, lütfen bölgenizdeki Sağlık kuruluşuyla iletişime geçin. Bu kuruluşların işleyişlerini ve iletişim bilgilerini . www.zorgbelang-nederland.nl web sitesinde bulabilirsiniz.



Adresler

NVLF College van Toezicht op de naleving van de beroepscode voor logopedisten

Steinhagenseweg 2b
Postbus 75
3440 AB Woerden
Telefoon: 0348 45 70 73

Landelijke Klachtencommissie Logopedie in de Eerstelij

T.a.v. ambtelijk secretaris
Steinhagenseweg 2b
Postbus 75
3440 AB Woerden
Telefoon: 0348 45 70 73

Zorgbelang Nederland

Postbus 2250
3500 GG Utrecht
Telefoon: 030 299 19 70

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Telefoon: 030 297 03 03



Web siteleri

www.logopedistzoeken.nl

www.logopedie.nl

www.npcf.nl

www.zorgbelang-nederland.nl

www.zorgkaartnederland.nl

İletişim

Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie

Postbus 75

3440 AB Woerden

0348-457070

logopedie@nvlf.nl

www.logopedie.nl