



Klachtenprocedure Echte Ambulante begeleiding.

Inleiding

We nemen klachten altijd serieus en laten ons daarom leiden door de meest actuele klachtenprocedure conform de afspraken met de klachtenportaal “de geschillencommissie” en SKJ.

Omschrijving:

Een klacht is een uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een hulpvrager, door de zorgaanbieder of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Een klacht kan op diverse wijzen naar voren komen:

- 1. Hulpvragers/of hun wettelijk vertegenwoordigers kunnen mondeling of schriftelijk uiting geven van een klacht aan een professional of de klachtencommissie (directie).*
- 2. Jaarlijks wordt tijdens de bespreking van het perspectiefplan aan hulpvragers en/of wettelijk vertegenwoordiger gevraagd of zij tevreden zijn over de geleverde zorg en krijgen zij de gelegenheid eventuele klachten te uiten.*
- 3. Algemene klachten of uitingen van ontevredenheid kunnen naar voren komen tijdens hulpvragersraadplegingen (tevredenheidonderzoeken, hulpvragersoverleg).*





Als een hulpvrager een klacht heeft dan:

- Spreekt hij/zij eerst de professional aan.
- Als deze niet of onvoldoende besproken kan worden wordt een directielid betrokken.
- Afhankelijk van de wens van de hulpvrager wordt gekeken of de klacht opgelost kan worden met de medewerker.
- Er wordt een schriftelijke terugkoppeling van de gemaakte afspraken gegeven.
- Als door onderling overleg tussen deze betrokkenen niet tot oplossing van de klacht leidt, of de aard of de ernst van de klacht zodanig is, dat onderling overleg niet van toepassing is, dan kan men zich te richten tot de onafhankelijke klachtencommissie. Pas dan is er sprake van een formele klacht.

Professional:

- Is aanwezig en betrokken bij het klachtgesprek. Initieert indien mogelijk het contact voor een afspraak.

Directie:

- Leid het gesprek
- Correspondentie omtrent intern afgehandelde klachten worden bewaard. Alle informele en formele klachten, registraties van afwijkingen in de zorg, alsmede eventuele verbeteracties die hieruit voortkomen worden geregistreerd in het verbeter register en besproken op het kwaliteitsoverleg. De registratielijst wordt gearchiveerd op het netwerk. De klacht blijft als actiepunt op de lijst staan totdat deze is afgehandeld. Het is belangrijk dat er ten allen tijden een terugkoppeling plaats vindt van eventuele genomen acties naar de persoon die de klacht heeft geuit.





We zijn aangesloten bij “ de geschillencommissie”. Hulpvragers en/of wettelijk vertegenwoordigers kunnen via de website, per mail of schriftelijk een formele klacht indienen. Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld. De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd en geanonimiseerd in de directiebeoordeling opgenomen. De privacy van zowel de klager als de aangeklaagde wordt gewaarborgd.

Als een medewerker een klacht heeft:

- Als een medewerker meent onheus te zijn bejegend of zich ernstig zorgen maakt dan spreekt de medewerker de directie aan.
- In overleg bespreekt de klager zijn of haar zorgen of onvrede met de betreffende perso(o)n(en)
- Als bespreking binnen de organisatie niet leidt tot een oplossing van de klacht, of de aard of de ernst van de klacht zodanig is, dat onderling overleg niet van toepassing is, dan kan men zich te richten tot de geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl
- Correspondentie omtrent intern afgehandelde klachten worden bewaard. Alle informele en formele klachten, registraties van afwijkingen in de zorg, alsmede eventuele verbeteracties die hieruit voortkomen worden geregistreerd in het verbeter register en besproken op het kwaliteitsoverleg. De registratielijst wordt gearchiveerd op het netwerk. De klacht blijft als actiepunt op de lijst staan totdat deze is afgehandeld. Het is belangrijk dat er ten allen tijden een terugkoppeling plaats vindt van eventuele genomen acties naar de persoon die de klacht heeft geuit.

