

Klachten en incidenten reglement Eefke Thuishulp



Voorwoord

Eefke Thuishulp probeert er alles aan te doen om de zorg- en dienstverlening aan haar cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat er klachten zijn van cliënten, hun vertegenwoordigers, hun naasten of anderen. Daarvoor is deze klachtenregeling.

Als de stap gezet wordt om een klacht in te dienen is het belangrijk dat de zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht of incident kan een belangrijk signaal zijn en een kans voor verbetering.

Eefke Thuishulp als organisatie wil, door adequaat met klachten om te gaan, het vertrouwen van de klager behouden of als dit nodig is herwinnen. Bovendien vindt Eefke Thuishulp dat van klachten geleerd kan worden en dat zij aanleiding kunnen zijn om maatregelen te treffen waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Klachten zijn daarmee uitgangspunt van voorstellen voor verbetering van de kwaliteit van de zorg.

In de behandeling van de klachten en incidenten wordt iedereen serieus genomen. Het gaat er niet om of een klacht gegrond of ongegrond is maar hoe wij u verder helpen met een oplossing voor uw probleem. Het indienen van een klacht kan mondeling, telefonisch, via de mail of via een klachtenformulier.

Wie kan een klacht indienen:

In principe de cliënt zelf, maar ook familie, een vertegenwoordiger of een nauw bij de cliënt betrokkene kunnen een klacht indienen. Het moet altijd gaan om een klacht van of namens de cliënt.

Uitgangspunt van het klachten en incidenten regelement is dat klachten zo laagdrempelig mogelijk binnen de organisatie opgelost dienen te worden.

Begrippenlijst

Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de zorgaanbieder zelf, of een voor deze werkzame persoon die direct betrokken is bij, of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde

Klachtenfunctionaris

Benoemde centrale klachtenfunctionaris draagt zorg voor een uniforme wijze van klachtopvang, -bemiddeling en afhandeling.

Cliënt

Natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

Hoor en wederhoor

Elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) krijgt de mogelijkheid zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens te beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

Klachtenbemiddeling

Het doen van nader onderzoek naar de toedracht van een klacht, het (door het ondersteunen van de klager) in overleg met de klager en aangeklaagde bevorderen van het tot stand komen van een oplossing voor een klacht en het bevorderen (en/of het herstel) van het contact en het vertrouwen tussen klager, aangeklaagde en / of anderen.

Klachtenbehandeling

Het onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder onderzoeken en beoordelen van een klacht conform de wetten WKKGZ, de WMO, BOPZ en Jeugdwet, leidend tot een uitspraak.

Klager

Degene die een klacht indient.

WKKGZ

Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

Zorgaanbieder

Eefke Thuishulp treedt op als rechtspersoon voor deze klachtenregeling.

Definitie Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend door een bedrijf, de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten.

Definitie Incident

Een incident is **een negatieve, onverwachte, en onvoorziene gebeurtenis**. Een incident is vaak storend en zorgt voor overlast. Ook kan een incident mogelijk de kwaliteit van de hulpverlening beïnvloeden.

1. Zorgvuldige, snelle en correcte afhandeling van klachten

Cliënten worden aan het begin van de zorgverlening op de hoogte gebracht waar de klachtenregeling van Eefke Thuishulp te vinden is en er wordt kort uitgelegd hoe het regelement werkt (op verzoek van de cliënt kan deze ten alle tijden toegestuurd worden).

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Deze Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. De Klachtenfunctionaris kan u helpen bij het opstellen van de klacht.

2. Werkwijze

2.1. Oppakken signaal van onvrede tussen cliënt en medewerker

De cliënt uit een signaal van onvrede bij de zorgmedewerker. Het signaal van onvrede wordt teruggelegd bij het betreffende team. Dit gebeurt per mail. Wanneer de cliënt hier geen genoegen mee neemt, dient de cliënt te worden gewezen op de klachtenregeling of doorverwezen naar de klachtenfunctionaris.

Indien dit niet leidt tot een goede oplossing of indien de cliënt géén gesprek wenst met de zorgverlener(s): De medewerker informeert de cliënt over de klachtenregeling en attendeert de cliënt op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

2.2. Klachtafhandeling via de klachtenfunctionaris

Stap 1: ontvangst klacht

De cliënt kan er voor kiezen de klacht schriftelijk in te dienen per post of mondeling (telefonisch), waarbij de klachtenfunctionaris kan helpen bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

Schriftelijk binnengekomen klachten worden (mits goed geadresseerd) direct en ongeopend doorgestuurd naar het klachtensecretariaat.

Stap 2: registratie van de klacht

De klachtenfunctionaris registreert de klacht. De cliënt ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen en in behandeling is genomen.

De klacht wordt ter kennisgeving doorgestuurd naar de manager. De klachtenfunctionaris bewaakt de afhandelingstermijn van 6 weken, met een mogelijkheid tot 4 weken verlenging in overleg met de cliënt/klager.

Stap 3: bemiddeling klacht

Indien de cliënt of de organisatie besluit tot bemiddeling, dan neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen contact op met de cliënt, mondeling of schriftelijk, en informeert de cliënt over de klachtenregeling en de werkwijze van bemiddeling. De klachtenfunctionaris bespreekt met de cliënt diens wensen en mogelijkheden voor een oplossing en maakt afspraken met de cliënt over de oplossingsroute.

De wet bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

De klachtenfunctionaris behandelt de klacht volgens de afgesproken route. Deze route kan uit meerdere opties bestaan in overleg met de cliënt/klager.

- De klacht opnieuw bespreken met de cliënt, teamleden, en/of de leidinggevende van het team. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.
- De cliënt kan zich desgewenst *kostenloos* laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris of door een organisatie als Zorgbelang. (Dit geldt niet ten

aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt).

Opmerkingen:

- Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- De indiener van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.
De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Controle afhandeling klacht

Klachtenfunctionaris/klachtensecretariaat gaat na of de cliënt tevreden is met de afhandeling. Vervolgens wordt de afgehandelde klacht administratief verwerkt, inclusief alle correspondentie t.b.v. dossiervorming en archivering. De afgehandelde klacht wordt tevens ter kennisgeving verstuurd naar de manager en de divisie manager.

3. Beroepingsmogelijkheid

1. Wanneer de klager zich niet kan vinden in het oordeel van de beklagde, of klager naar zijn mening ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, kan hij zich tot de Geschilleninstantie Quasir wenden.
2. Indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient, kan hij zich rechtstreeks wenden tot de Geschilleninstantie.
3. Het reglement van de Geschilleninstantie Quasir is te vinden op de website www.quasir.nl.

Contactgegevens:

Eefke Thuishulp
T.a.v. de Klachtenfunctionaris
Lageweg 12
3815 VG Amersfoort
088-234 00 10

Quasir
Wisselweg 33
1314CB Almere
info@quasir.nl
www.quasir.nl