

§ 5.11 Klachtenregeling

Voor u ligt de klachtenregeling van Thuiszorg Schiedam. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorziet in het waarborgen dat elke klacht aandacht krijgt volgens een duidelijk beschreven procedure. De klachtenregeling garandeert een onafhankelijke en onpartijdige behandeling.

Voor wie?

De klachtenregeling is voor alle cliënten van Thuiszorg Schiedam die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van onze organisatie, ongeacht de financieringsvorm. Al onze cliënten kunnen gebruikmaken van de erkende geschilleninstantie bij welke wij zijn aangesloten (zie verderop voor meer informatie).

Wat is een klacht?

Een klacht is een meningsverschil tussen u en onze organisatie/medewerkers of ontevredenheid van u over onze organisatie/medewerkers. Dit kan betrekking hebben op:

- De organisatie zelf (bijvoorbeeld slechte bereikbaarheid);
- Medewerker(s) (bijvoorbeeld onjuiste bejegening);
- Financiële zaken (bijvoorbeeld schade) en/of
- Kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld kwaliteit van de geboden zorg).

Recht doen aan uw klacht

Met deze klachtenregeling stellen wij ons ten doel om recht te doen aan uw klacht. Dat kan door het wegnemen van (gevoelens van) onrecht en/of bieden van oplossingen voor de klacht. Daarnaast willen we uw vertrouwen in onze organisatie herstellen.

Ten slotte willen wij leren van klachten en het functioneren van de organisatie verbeteren. Hiermee worden de oorzaken van de klacht weggenomen en voorkomen we dat u andere cliënten in de toekomst dezelfde klachten hebben. Dit laatste doen we door de grondoorzaken van klachten aan te pakken.

Klachten in 4 fasen

We onderscheiden 4 fasen in onze klachtenregeling:

1. Informeren
2. Opvangen
3. Bemiddelen
4. Behandelen

Allereerst informeren wij u over de Wkkgz, de wetgeving rondom o.a. klachten in de zorg. Dat doen we bij de start van de zorg, op uw aanvraag en tijdens de halfjaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Op deze manier weet u wat uw rechten zijn en hoe u een klacht kunt indienen (fase 1: informeren).

Wanneer u daadwerkelijk een klacht indient bij het Klachtenportaal Zorg, luistert de medewerker goed naar uw verhaal. Hij/zij maakt hier notities van en registreert uw verhaal en uw klacht. Als hij/zij u goed heeft begrepen, brengt hij/zij de klacht onder de aandacht van de degene(n) over wie uw klacht gaat. U krijgt ten slotte uitleg hoe klachtenbehandeling in zijn werk gaat en wat u allemaal kunt verwachten (fase 2: opvangen).

In deze fase bemiddelt het Klachtenportaal Zorg en/of de klachtenfunctionaris tussen u en degene(n) over wie uw klacht gaat. Er wordt dan door deze persoon/personen geluisterd en/of oplossingen geboden. Wanneer excuses op hun plaats zijn, worden excuses aangeboden. Gezamenlijk proberen we eruit te komen (fase 3: bemiddelen).

Mocht u er niet uit kunnen komen met degene(n) over wie uw klacht gaat, dan wordt uw klacht in behandeling genomen en beslist de organisatie over de klacht. Daarbij zijn betrokken: de klachtenfunctionaris, een externe onafhankelijke adviseur en de directeur. Hiermee borgen we een objectieve beslissing (fase 4: behandelen).

U bent niet verplicht deze route te volgen en kunt u direct terecht bij het Klachtenportaal Zorg (KPZ) en/of de erkende geschilleninstantie. Dat is uw recht vanuit de Wkkgz. Verderop informeren wij u hoe u dit kunt doen.

Cliëntenmedezeggenschap

Zoals aangegeven zijn klachten voor onze organisatie ook leermomenten. Daarom worden de klachten geanonimiseerd en gebundeld besproken tijdens de jaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Uw klacht wordt dan zodanig geanonimiseerd dat deze niet te herleiden is tot u. Wanneer dat wel het geval zou zijn, wordt de klacht niet ingebracht in deze bijeenkomsten, maar wordt dat separaat beschouwd.

Ook kunt u ervoor kiezen actief te zijn in medezeggenschap. Dan praat, denkt en beslist u mee in de richting van de organisatie. Op deze manier kunt u ook ervoor zorgen dat zaken waar u ontevreden over bent, zichtbaar worden. Heeft u interesse in medezeggenschap, neem dan contact met ons op voor verdere informatie.

Klachtenfunctionaris

Onze organisatie werkt met het Klachtenportaal Zorg (KPZ) voor een onafhankelijke klachtenbehandeling. Het KPZ treedt op als klachtenbemiddelaar en adviseur voor u.

Een medewerker van het KPZ probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen tussen u en onze organisatie, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt het KPZ via het invullen van het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl of door een e-mail te sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl.

Procedure en beslistermijn klachtenbehandeling

Stap 1:

U bent ontevreden over de aan u geleverde zorg, u heeft een vraag, u wilt advies of een klacht indienen.

Stap 2:

Onze organisatie heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/of uw onvrede weg te nemen/op te lossen. Dit is niet gelukt en onze organisatie heeft u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg.

Stap 3:

Klachtenportaal Zorg biedt u gratis informatie, advies en/of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kan het loket u helpen met het indienen van uw klacht bij de zorgverlener.

Stap 4:

Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij onze organisatie, ontvangt u een gemotiveerde reactie van ons. Onze organisatie mag de behandeling van uw klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.

Stap 5:

U bent nog altijd niet tevreden. Dan verwijst het Klachtenportaal Zorg (KPZ) en/of de klachtenfunctionaris u naar de erkende geschilleninstantie waarop onze organisatie is aangesloten.

Erkende geschilleninstantie

Het kan zijn dat u vindt dat:

- Wij de oplossing voor de klacht niet (toereikend) hebben kunnen bieden, ook niet via het Klachtenportaal Zorg (KPZ) of de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of
- U met uw klacht, gezien de aard van de klacht, niet bij ons of bij het KPZ of de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht kunt of wilt en/of
- U direct naar een erkende geschilleninstantie wilt toestappen wat ook uw wettelijke recht is.

In deze en andere gevallen kunt u zelf direct terecht bij de erkende geschilleninstantie, zonder alle andere tussenstappen. Deze instantie is erkend, extern en onafhankelijk.

Ook kunt u vragen aan het Klachtenportaal Zorg (KPZ) vragen hoe alles in zijn werk gaat. Deze kunnen u begeleiden in het formuleren van uw klacht.

Onze organisatie is aangesloten bij de volgende erkende geschilleninstantie:

Stichting Geschillencommissie KPZ

Postbus 222

1600 AE Enkhuizen

www.geschillencommissiekpz.nl

info@geschilleninstantiekpz.nl

Vragen en/of verdere informatie

Mocht u verdere vragen hebben over de klachtenregeling, geschillen of de Wkkgz, dan kunt contact zoeken of de websites bekijken:

Thuiszorg Schiedam: 010-236 09 55

info@thuiszorgschiedam.com

www.thuiszorgschiedam.com

Klachtenportaal Zorg: info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl

Geschilleninstantie: info@geschilleninstantiekpz.nl

www.geschillencommissiekpz.nl