

INITIATIEF ZORG

Klachtenprocedure Initiatief zorg

Inleiding

Vanuit Initiatief zorg doen wij ons best om onze cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, voor ons is het van belang dat wij hiervan op de hoogte zijn zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden. Voor cliënten met een indicatie vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. De klachtenprocedure die wij vanuit Initiatief zorg hanteren is eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

Doel

Zorgvuldig, tijdig en correct afhandelen van een door cliënt/clip vertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van onvrede.

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Het indienen van een klacht of uiting van onvrede

- Een klacht of uiting van onvrede kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden gemeld.
- Een klacht of uiting van onvrede wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam besproken om te proberen om tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van onvrede kan (digitaal) via een klachtformulier bij Initiatief zorg worden ingediend worden via info@initiatiefzorg.nl. Het klachtformulier is te downloaden via de website van Initiatief zorg.

Klachtenprocedure Initiatief zorg

- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Geschillencommissie worden ingediend.
- De klacht of uiting van onvrede wordt, indien van toepassing en wenselijk schriftelijk ingediend. Ondersteuning kan worden aangeboden bij de formulering van de klacht aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van onvrede wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Initiatief zorg binnen 2 werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Initiatief zorg bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van onvrede te bespreken en vraagt de c van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager aan aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de peso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van onvrede betrekking heeft ingewonnen door de zorgmanager of zorg(meldings)coördinator van het wijkteam.
4. De zorgmanager en/of zorg(meldings)coördinator analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien de cliënt en Initiatief zorg er niet uitkomen dan kan de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtregeling de Geschillencommissie waar Initiatief zorg bij is aangesloten.

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorg Verzekeringwet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid

Klachtenprocedure Initiatief zorg

van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie: de Geschillencommissie en zich rechtsreeks wenden tot de Geschilleninstantie. Het reglement van de geschilleninstantie is te vinden op de website <http://www.degeschillencommissie.nl>.

Wmo-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo en onverhoopt er met Initiatief zorg niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

Afhandeling van de klacht of uiting van onvrede

- Na afhandeling van de klacht en/of uiting van onvrede wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van onvrede, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan de directie van Initiatief zorg.
- Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Initiatief zorg.

