

Klachtenregeling 'de Wende'

Voor een nog betere zorg en dienstverlening heeft de Wende een klachtenregeling opgesteld. Daarin staat hoe de Wende met klachten omgaat en hoe klachten worden behandeld.

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening. Klachten kunnen worden gebruikt als suggesties voor verbetering.

Bij het uiten van een klacht kan ook nog iets anders een rol spelen. Wanneer mensen een klacht uiten, zijn ze soms bang dat hen dit niet ten dank wordt afgenomen. Blijft een medewerker daarna wel even aardig? Wordt vader of moeder wel even lief en zorgvuldig behandeld als u een klacht uit? Door deze angst wordt de onvrede dan soms niet besproken.

Angst voor een negatieve reactie van medewerkers is misschien begrijpelijk, maar niet terecht. Onze medewerkers hebben geleerd dat op- en aanmerkingen van naaste betrokkenen juist waardevol kunnen zijn. Een medewerker hoort dan tenminste wat er leeft en weet wat er van haar of hem wordt verwacht. Klachten is dus niet: moeilijkheden maken, maar wensen uiten en zeggen wat u vindt.

Doel

Ons doel is een open sfeer creëren, waar klachten en ongewenste gebeurtenissen vrij kunnen worden besproken zodat we ervan kunnen leren. Zo kunnen we gezamenlijk de kwaliteit van onze zorg verbeteren.

Voor wie is deze regeling bestemd?

Deze klachtenregeling is bestemd voor bewoners en cliënten van de Wende en hun contactpersonen / wettelijke vertegenwoordigers.

Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u natuurlijk ook iemand anders vragen u hierbij te helpen.

De klachtenregeling

De klachtenregeling kunt u via de persoonlijk begeleider (PB-er) of de zorgcoördinator/leiding opvragen / overhandigt krijgen. U ontvangt de klachtenregeling als op de Wende komt wonen of u als contactpersoon / wettelijk vertegenwoordiger bij een bewoner betrokken bent. Overige cliënten van de Wende worden bij aanvang van hun begeleidingstraject van de klachtenregeling op de hoogte gebracht.

Waarover kunt u klagen?

Als u ontevreden bent over de zorg of dienstverlening rondom uw partner / vader/moeder/broer/zus kunt u een klacht indienen. Dit kan gaan over de algemene en zorginhoudelijke zorg (verzorging, schoonhouden van de kamers), maar het kan ook gaan over benadering/ bejegening van medewerkers naar een bewoner en / of hun naasten.

Hoe lossen wij een klacht op?

De Wende is verantwoordelijk voor de zorg en dienstverlening door haar medewerkers. Vragen, klachten of ongenoegen kunt u dan ook het beste bespreken met de leiding. Een rustig en goed gesprek vaak al veel kan oplossen.

Klachten van algemene en zorginhoudelijke aard

De persoonlijk begeleider is de eerst aangewezen voor de bewoner en zijn of haar contactpersoon voor vragen / klachten / ongenoegen (zie bijlage 1, Taken en verantwoordelijkheden persoonlijk begeleider). De Persoonlijk begeleider kan u laten weten in hoeverre deze iets met de klacht kan doen of dat u deze klacht beter met de leiding kunt bespreken. Uiteraard is de leiding ook direct bereikbaar voor op- en aanmerkingen.

Klachten inzake de medische zorg

Voor klachten van medisch inhoudelijke aard is de huisarts verantwoordelijk. Uiteraard hechten we er waarde aan als u de leiding van uw klacht op de hoogte brengt en zullen we ons er ook voor inzetten om dit samen met u verder op te lossen.

Interne klachtenfunctionaris.

Het kan zijn dat u zelf als contactpersoon liever het gesprek niet aangaat of dat u er samen met de leiding niet uitkomt. Als u ondersteuning wilt bij het oplossen van uw klacht, kunt u contact opnemen met de interne klachtenfunctionaris.

Hoe gaat de klachtenopvang functionaris te werk;

1. Ontvangst van de klacht
2. Eerste beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbrief/mail van de klacht.
5. Binnen 5 werkdagen neemt de klachtenfunctionaris per e-mail of telefonisch contact met de indiener van de klacht op.
6. Afhankelijk van de complexiteit wordt er in overleg met de indiener van de klacht besloten tot bemiddeling of voordracht bij een externe klachtencommissie.
7. Bij keuze voor bemiddeling wordt de medewerker op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
8. De indiener van de klacht wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de medewerker.
9. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
10. Als de bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, zal de klacht extern behandeld worden.



Externe klachtenprocedure

De Wende is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie die bevoegd is te beslissen over klachten en claims. Indien u gebruik wenst te maken kunt contact opnemen met de klachtenopvang functionaris.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw onvrede of klacht bij iedere medewerker van de Wende kenbaar maken. Dit kan echter ook rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris; Rebecca Rinsampessy, Persoonlijk telefonisch: 06- 30505006 of per e-mail naar r_rinsampessy@hotmail.com

Ten slotte

Wacht vooral niet te lang met het uiten van uw klacht of ongenoegen. Als er zo snel als mogelijk een oplossing wordt gevonden, voorkomt het veel onbehagen.

Het instellen van een klachtenregeling is voor de zorginstellingen verplicht en vastgesteld op basis van de Wet Kwaliteit, Klacht en Geschillen in de zorg (WKKGZ).