



Klachtenprocedure Zorg door Contact

Inleiding

Zorg door Contact doet er alles aan om 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. Als een cliënt of diens naaste(n) niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag, zodat wij in de gelegenheid zijn de zorgverlening 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.

Klachten van cliënten is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door de cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht. De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

Indienen van een klacht

- Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via de mail worden geuit;
- Om te proberen te komen tot een oplossing wordt de klacht bij voorkeur eerst door de client met betrokken zorgverlener en/of met de leidinggevende besproken;
- Een klacht kan (digitaal) via een klachtenformulier bij Zorg door Contact ingediend worden via info@zorgdoorcontact.nl en is te downloaden via de website van Zorg door Contact.
- De klacht wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Behandeling klacht

1. Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de directie van Zorg door Contact binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De directie maakt een afspraak met klager en aangeklaagde om de klacht te bespreken en vraagt de leidinggevende van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn.



3. De directie neemt zo nodig voorafgaand aan het gesprek tussen klager en aangeklaagde contact op met de leidinggevende van het wijkteam om nadere informatie in te winnen over op wie en wat de klacht betrekking heeft;
4. De directie en de leidinggevende analyseren de oorzaak van de klacht en nemen indien noodzakelijk direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken. Om herhaling van het probleem te voorkomen worden maatregelen genomen na overleg met betrokken partijen.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Zorg door Contact niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Indien een klacht die is ingediend na behandeling niet naar tevredenheid 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 Zorggeschil en zich rechtsreeks wenden tot de Geschilleninstantie. Het reglement van de Geschilleninstantie Zorggeschil is te vinden op de website www.zorggeschil.nl

Afhandeling van de klacht

- Na afhandeling van de klacht 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, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen;
- Per kwartaal worden door de leidinggevende de klachten gerapporteerd aan de directie van Zorg door Contact.
- Het resultaat van de geregistreerde klachten wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Tevens wordt het resultaat van de geregistreerde klachten opgenomen in het jaarverslag van Zorg door Contact.