



De Zorg van Toen

Klachtenreglement

De Zorg van Toen





De Zorg van Toen

Inhoud

- Inleiding ZorgThuis St. Jozef..... 3
 - Doel 3
 - Prestatie-indicator 3
- Werkwijze en verantwoordelijkheden..... 3
 - Betrokkenen..... 3
- Wmo-loket gemeente 4
 - Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen 4



De Zorg van Toen

Inleiding de Zorg van Toen

De Zorg van Toen doet er alles aan om bewoners 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 bewoner. Toch kan het voorkomen dat een bewoner, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een bewoner, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners en te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure. Hoe klachten van en met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor bewoners met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Echter bij De Zorg van Toen is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor bewoners met zorg vanuit de Wmo.

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door bewoner/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

Prestatie-indicator

De tevredenheid van bewoners/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen 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 tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier bij De Zorg van Toen ingediend worden via info@dezorgvantoen.nl
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van *Zorgstem* worden ingediend.
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de directeur zorg van De Zorg van Toen binnen drie werkdagen contact met de klager



De Zorg van Toen

opneemt.

2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar De Zorg van Toen bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.

3. De directeur zorg maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(n)en op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de directeur zorg of zorg(meldings)coördinator van het wijkteam.

4. De directeur zorg 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 een bewoner er onverhoopt met De Zorg van Toen niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling *Zorgstem* waar De Zorg van Toen bij is aangesloten. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, 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 Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl

Wmo-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met De Zorg van Toen niet uitkomt, dan kan de bewoner 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 ongenoegen

A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.

B. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.

C. Per kwartaal worden door de directeur zorg de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het MT.

D. 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 de Zorg van Toen.