

RoderConsult

KLACHTENREGELING CLIËNTEN

De Klachtenregeling Cliënten van RoderConsult is in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Deze klachtenregeling geldt voor cliënten, familieleden en naastbetrokkenen van RoderConsult Behandeling en betreft alle locaties waar medewerkers van RoderConsult werkzaam zijn.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen die kan gaan over de gang van zaken bij de intake, behandeling of verwijzing. Een klacht kan ook gaan over de wijze waarop een cliënt bejegend is door de medewerkers van RoderConsult. Of over een gebrek aan adequate informatie of voorlichting. Ook klachten op het gebied van (seksuele) intimidatie vallen onder de regeling. Er zijn in de WKCZ geen beperkingen aangebracht waarover geklaagd kan worden.

RoderConsult neemt geen klachten over medewerkers van andere organisaties in behandeling. Ook geen klachten over zorg- of dienstverleners waar RoderConsult mee samenwerkt. In dat geval dient de klager zich te wenden tot de andere zorg- of dienstverlener.

Volgens de wet kan de cliënt zelf klagen of namens hem of haar, de familie of andere naastbetrokkenen. In dat geval is instemming van de cliënt met het indienen van een klacht vereist. Familieleden en andere naastbetrokkenen kunnen bijvoorbeeld klachten hebben over het geïnformeerd worden of het betrokken worden bij de behandeling of over de bejegening van medewerkers van RoderConsult jegens henzelf.

Visie van RoderConsult op klachten

RoderConsult streeft naar een optimaal niveau van haar zorg- en dienstverlening. In dat kader ziet RoderConsult een klacht als feedback van de cliënt, familie of naastbetrokkenen. RoderConsult behandelt een klacht zo goed mogelijk en gaat ervan uit dat een klacht een belangrijk signaal kan inhouden over punten in de hulpverlening die mogelijk verbetering behoeven.

De medewerkers van RoderConsult staan dan ook open om een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium te vernemen te bespreken. Aan het vinden van een bevredigende oplossing voor alle partijen wordt groot belang gehecht.

De weg om een klacht kenbaar te maken is toegankelijk en eenvoudig en de klacht wordt serieus genomen. De gegevens over klachten worden systematisch verzameld worden en door RoderConsult aangewend voor bevordering van de kwaliteit van zorg.

De klachtenprocedure

1. Een klacht kan het beste besproken worden met degene op wie de klacht betrekking heeft. Want een direct gesprek met die perso(o)n (en) is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen en kan uiteindelijk veel narigheid voorkomen. Een en ander geldt zowel voor de klager als voor degene tegen wie de klacht gericht is.
2. Komen de betrokkenen er samen niet uit, dan kan de klager zich wenden tot de leidinggevende van de medewerker. De leidinggevende is in zijn of haar functie verantwoordelijk voor de kwaliteit van de hulpverlening en draagt in dit kader ook zorg voor een zorgvuldige afhandeling van klachten.
 - Eventueel kan hierbij de hulp van de Klachtenfunctionaris worden ingeroepen.
 - Het is aan de klager (cliënt, familie of naastbetrokkene) om al dan niet in te willen gaan op het aanbod van een bemiddelingsgesprek.
 - Er zijn situaties waarin de klager behoefte kan hebben aan een gesprek met een persoon die niet direct bij de hulpverlening betrokken is. De cliënt kan dan terecht bij de Klachtenfunctionaris.
 - De leidinggevende registreert de klacht in verband met het signaleren van verbeterpunten in de zorg.
3. Als bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie. RoderConsult is aangesloten bij de Klachtencommissie van de GGzE te Eindhoven.

De Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan op verzoek van de klager of op verzoek van de betrokken medewerker ingeschakeld worden.

De Klachtenfunctionaris is belast met de ondersteuning van zowel de cliënt (of familie en naastbetrokkenen) als de betrokken medewerker(s) bij de behandeling van klachten. Dit houdt in:

- Het in ontvangst nemen van klachten. De inhoud van de klacht en hetgeen de klager met de klacht wenst te bereiken wordt vastgesteld
- Informeren en adviseren over de klachtenprocedure
- In voorkomende gevallen (zoals bij klachten op het gebied van intimidatie of wanneer de klager de ontevredenheid niet (nog) niet kan duiden) bieden van een eerste aanspreekpunt voor de klager. De klachtenfunctionaris luistert naar de cliënt, helpt zonedig bij het helder formuleren van de klacht en het doel van de klager
- Opvang en ondersteuning bieden aan de medewerkers tegen wie de klacht gericht is. De Klachtenfunctionaris luistert, informeert en adviseert over de vervolgprocedure
- Op verzoek van de klager, aangeklaagde of de leidinggevende onderzoeken van de klacht en ondersteuning bieden bij het zoeken naar een oplossing. De Klachtenfunctionaris creëert een actieve rol in een bemiddelings situatie, met de intentie een verstoorde relatie tussen cliënt en de hulpverlener of tussen cliënt en RoderConsult te herstellen
- Ondersteunen van de klager, de aangeklaagde en de organisatie bij het neerleggen van de klachten bij de Klachtencommissie
- Bewaken van een zorgvuldige afhandeling van de klachten
- Systematisch verzamelen van gegevens over klachten en signaleren van verbeterpunten in de zorg

De Klachtenfunctionaris functioneert zelfstandig en onpartijdig binnen het kader van de klachtenregeling. De functie wordt uitgevoerd door een functionaris niet direct betrokken is bij de hulpverlening maar wel goed op de hoogte is van de praktijk van de hulpverlening. De Klachtenfunctionaris is lid van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (de VKIG).

De Klachtenfunctionaris is bevoegd tot het onderzoeken van de klacht -met inachtneming van de privacy en toestemming van de klager. Daartoe kan de Klachtenfunctionaris informatie inwinnen bij de instelling, de betrokken medewerker(s) en /of derden. Met schriftelijke toestemming van de cliënt mag de Klachtenfunctionaris het (medisch) dossier inzien op voor de klacht relevante gegevens.

De Klachtencommissie

Volgens de WKCZ dient iedere gezondheidsinstelling een klachtencommissie in te stellen om aan klagers de mogelijkheid te bieden om hun onvrede door een onafhankelijke commissie te laten beoordelen en om uit de klachten voortkomende signalen aan te wenden voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

RoderConsult is aangesloten bij de Klachtencommissie van de GGzE te Eindhoven. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, waar klachten van cliënten en patiënten van meerdere zorginstellingen in de regio neergelegd kunnen worden. De werkwijze en de termijnen die de Klachtencommissie hanteert zijn vastgelegd in het Protocol Klachtenregeling van de Klachtencommissie patiënten / cliënten van de GGzE. Dit protocol kan opgevraagd worden bij RoderConsult.

Een klacht indienen bij de Klachtencommissie kan alleen maar schriftelijk.

Dat kan met een brief naar:

Secretaris Klachtencommissie GGzE
Postvak DP 4008
Postbus 909
5600 AX EINDHOVEN

De Klachtencommissie bekijkt eerst of zij de klacht in behandeling zal nemen. Als dit het geval is onderzoekt de commissie de klacht. Eerst wordt gekeken of bemiddeling mogelijk is.

Indien geen bemiddeling mogelijk is, of in geval een bemiddelingspoging niet slaagt, volgt verdere (formele) behandeling van de klacht. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats van de klager en de aangeklaagde. Op grond van het onderzoek verklaart de commissie of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is of ongegrond. Ook kan de commissie in dit stadium alsnog een bemiddeling voorstellen. Soms doet de Klachtencommissie aanbevelingen aan de instelling om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De instelling moet aan de commissie laten weten of ze de aanbevelingen opvolgt en zo ja, welke maatregelen genomen zijn.

Omgang met klachtgegevens:

RoderConsult, de klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie nemen de privacy in acht van zowel de klager als de aangeklaagde. Zij zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht; ook ten opzichte van elkaar. De wijze waarop de klachtgegevens worden bewaard voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Klachtgegevens worden tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klachtafhandeling bewaard. Klachtgegevens worden apart van het cliëntendossier bewaard.

Verslag

De directie van RoderConsult draagt er zorg voor dat de klachten geregistreerd worden en dat de gegevens gebruikt worden voor verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

De Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie geven minimaal eenmaal per jaar een overzicht van de klachten aan de directie. In het jaarverslag vermeldt RoderConsult hoe er met deze klachten is omgegaan.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt toezicht op de naleving van de voorschriften van de klachtwetgeving. Conform de wettelijke verplichting meldt RoderConsult eventuele calamiteiten bij de Inspectie.

Voorlichting:

RoderConsult zorgt voor goede en uniforme voorlichting over deze klachtenregeling zowel voor cliënten als voor medewerkers. Alle cliënten ontvangen bij binnenkomst een exemplaar van de klachtenfolder, die gebaseerd is op deze klachtenregeling. De klachtenfolder is bij RoderConsult opvraagbaar.

Tevens is bij RoderConsult opvraagbaar:

- De volledige tekst van deze Klachtenregeling cliënten van RoderConsult
- Het reglement van de externe Klachtencommissie
- De tekst van de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ)