



Klachtenreglement

Versie 1.2 – d.d. 06.12.2023

Inhoud

Inleiding.....	2
Doel.....	2
Prestatie-indicator	2
Verantwoordelijkheden.....	2
Werkwijze en verantwoordelijkheden	3
Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen.....	3
Procedure	4
De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie	4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	5
Bijlage 1: Stroomschema.....	6
Bijlage 2: Toestemmingsformulier indienen klacht.....	7

Inleiding

Neocura Zutphen 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 zorg- en dienstverlening aan onze cliënten 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 cliënten 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 cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Echter bij Neocura Zutphen is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

Doel

Het zorgvuldig handelen te waarborgen bij afhandeling van klachten om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Neocura Zutphen continu te verbeteren.

Prestatie-indicator

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

Verantwoordelijkheden

De directeur van Neocura Zutphen is verantwoordelijk voor:

- Het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling klachten ten opzichte van Neocura Zutphen;
- Aansluiten bij een bestaande onafhankelijke externe klachtencommissie voor het behandelen van klachten van medewerkers, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten, die in eerste instantie niet via interne klachtenbemiddeling kunnen worden opgelost;
- Er op toe zien dat de medewerkers, cliënten en wettelijke vertegenwoordigers duidelijk worden geïnformeerd over hoe men een klacht kan indienen.
- Dat men bekend is met de aanwezigheid van een klachtenregeling en hoe men deze regeling kan inzien.

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Medewerkers van Neocura Zutphen zullen zich conformeren aan de afspraken die zijn vastgelegd in procedures, protocollen en reglementen. Medewerkers krijgen voor indiensttreding een persoonsreglement uitgereikt, hierin zijn bedrijfsregels en personeelsafspraken vastgelegd. Medewerkers dienen het persoonsreglement voor indiensttreding te ondertekenen. De zorg-dienstverlening wordt zo correct en op een verantwoorde manier uitgevoerd. Daarnaast wordt zo het risico op ongewenst gedrag door personeel beperkt.

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit door de cliënt. Wanneer een verwant namens een cliënt een klacht wil indienen heeft de verwant toestemming van de betreffende cliënt nodig. De cliënt dient een toestemmingsverklaring (zie bijlage 2) in te vullen waarin hij of zij toestemming geeft dat zijn of haar ouder/verwant namens de cliënt een klacht mag indienen. De toestemmingsverklaring is verplicht in verband met de AVG, Neocura Zutphen heeft toestemming nodig voor het uitwisselen van informatie. In het geval van een wilsonbekwame bewoner, kan de mentor/curator een klacht indienen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de cliënt met de klacht en met de persoonlijk begeleider besproken. Indien de klacht betrekking heeft op een zorgverlener van Neocura Zutphen, dan wordt deze bij voorkeur eerst met de betreffende medewerker besproken. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost kan er een gesprek gepland worden met de betrokken medewerker, de cliënt en de teamleider. Als dit ook niet tot het gewenste resultaat geeft kan er een officiële klacht ingediend worden bij de interne klachtenfunctionaris.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan begeleider worden ingediend;
- Een officiële klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email ingediend worden. Contactgegevens interne klachtenfunctionaris (Suzanne van Turnhout):
 - Email: Suzanne.van.turnhout@NeocuraZutphen.nl
 - Telefoonnummer: 0682019371
- Wanneer een cliënt zich met een klacht meldt bij de interne klachtenfunctionaris zal uitgevraagd worden of de klacht al bespreekbaar gemaakt is met de betreffende medewerker of persoonlijk begeleider.
- Bij een client met een WMO indicatie dienen de betrokken wijkcoaches op de hoogte gebracht te worden als het een klacht betreft die van invloed is op de hulpvraag en de daaraan gerelateerde begeleiding.

Procedure

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de interne klachten functionaris van Neocura Zutphen binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. Nadere informatie wordt opgevraagd door de interne klachtenfunctionaris. Indien de klacht van invloed is op de hulpvraag en de daaraan gerelateerde begeleiding wordt de wijkcoach op de hoogte gebracht.
3. De interne klachten functionaris maakt een afspraak met degene die een klacht heeft en diegene(n) waarop de klacht betrekking heeft of andere relevante betrokkenen.
4. De interne klachten functionaris analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen na het gesprek met de betrokken partijen. Aan de hand van de analyse wordt er besloten welke acties passend zijn om het probleem op te lossen, herhaling van de klacht te voorkomen en eventuele gevolgen te beperken.
5. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Neocura Zutphen bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Neocura Zutphen niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, Klachtenloket Zorg, waar Neocura Zutphen bij is aangesloten.

Mocht een cliënt het lastig vinden om zijn klacht goed te formuleren zou de cliënt ondersteuning kunnen vragen van een betrokken wijkcoach, een cliëntondersteuner van het zorgkantoor of de interne klachtenfunctionaris.

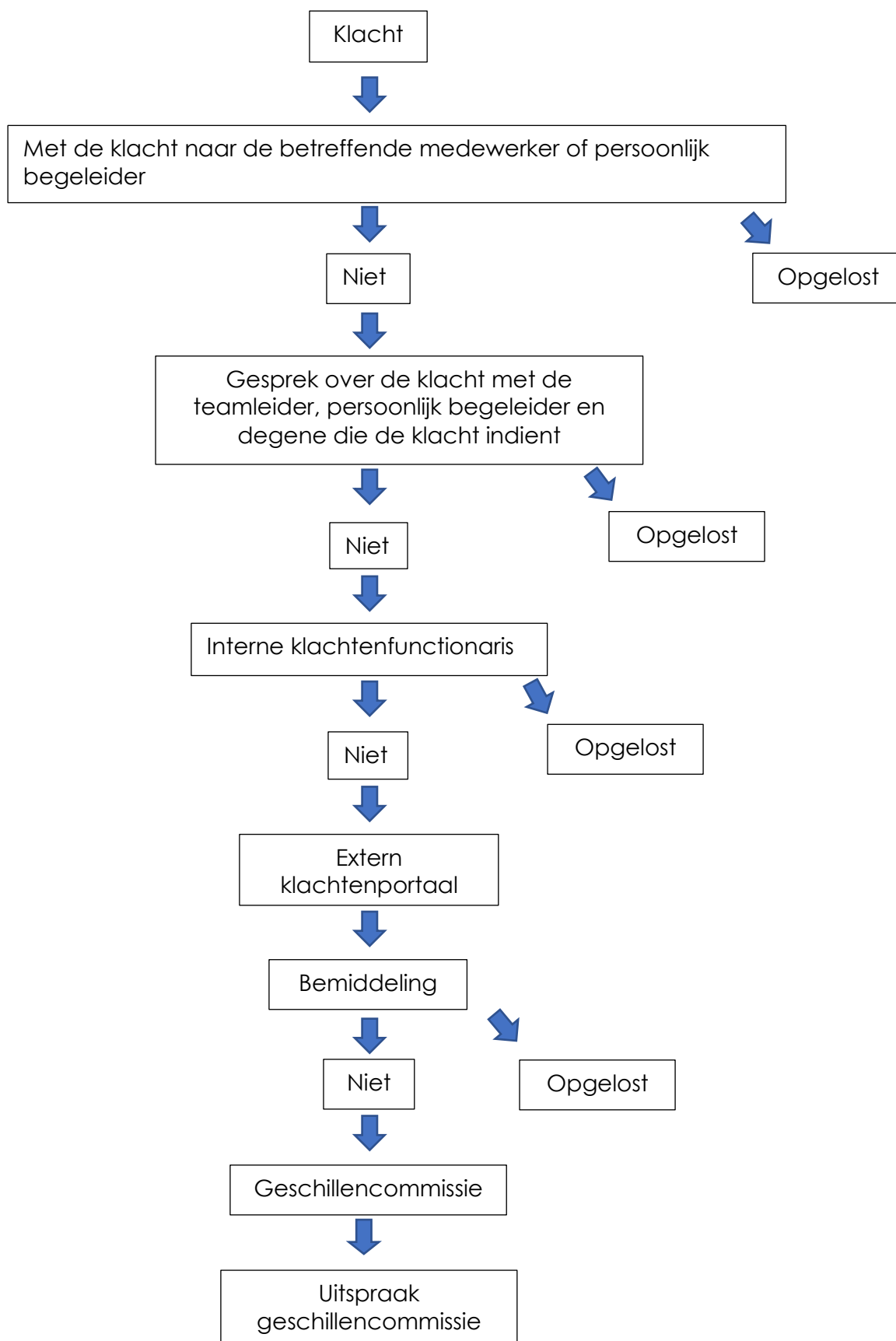
Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Neocura Zutphen is aangesloten bij de externe geschillencommissie Zorg Algemeen.

Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- 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.
- Per kwartaal 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.
- 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 Neocura Zutphen.

Bijlage 1: Stroomschema



Bijlage 2: Toestemmingsformulier indienen klacht

Met dit formulier kunt u een ouder of verwant toestemming geven om namens u een klacht in te dienen bij Neocura Zutphen.

Mijn gegevens

Voorletter(s)	
Achternaam	
Straat +huisnummer	
Postcode	
Plaats	

Toestemming

- Ja, ik geef toestemming om namens mij een klacht in te dienen bij Neocura Zutphen.
- Nee, ik geefgeen toestemming om namens mij een klacht in te dienen bij Neocura Zutphen.

Handtekening

Datum

		-			-		
--	--	---	--	--	---	--	--

Uw handtekening

--

Indien van toepassing.
handtekening curator of mentor

--