



Issoria
Hospice & Thuis

Klachtenregeling

Inleiding

Iedere organisatie dient voortdurend de eigen processen te evalueren. Interne processen dienen regelmatig tegen het licht te worden gehouden door de leidinggevenden van die organisatie. Daarnaast dient de organisatie, zeker in deze tijd, zijn voelsprietten uit te steken naar de mensen voor wie de organisatie is opgericht: de gasten en hun naasten, andere hulpverleners waarmee direct of in een netwerk wordt samengewerkt en partners die het financieel mogelijk maken om de organisatie hun doelstelling uit te voeren.

Voor gasten en hun naasten zijn er voor de organisatie een aantal mogelijkheden om mee in contact te komen. Voor de opname, in telefonisch overleg, via een kennismakings-gesprek of -bezoek wordt van elkaar een eerste indruk gekregen. Tijdens de opname wordt er dagelijks met de gasten en hun naasten gesproken. Na het overlijden worden de contacten met de familie op diverse manieren enige tijd aangehouden om zo tot een goede afronding te komen.

Klachtenregeling

Indien de gast of naaste tijdens het bovenstaande proces op de een of andere manier niet tevreden is over de gang van zaken, moet er een mogelijkheid zijn om dit aan te kunnen geven. Hierna wordt de procedure beschreven die bij klachten kan worden gevolgd.

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op bijvoorbeeld verblijf, zorg- en dienstverlening en/of bejegening die door de gast of naaste als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Doelstelling klachtenregeling

Een klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

- a. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van de gast of haar of zijn mantelzorgers; Het creëren van een mogelijkheid voor de gast om gehoor te vinden voor zijn onvrede.
- b. Het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de gast. Een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede.
- c. Bevorderen van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Het indienen van een klacht

Het gebruik van de klachtenregeling staat open voor de gasten. Ook mantelzorgers kunnen namens de gast een klacht indienen. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij de directeur of coördinator. Een schriftelijke klacht moet worden ingediend bij het bestuur.

Procedure

Als de klacht binnenkomt wordt deze geregistreerd.

- De directeur of coördinator bespreekt de klacht met de betrokkenen en probeert deze klacht af te handelen.
- Lukt het niet om deze klacht naar tevredenheid af te handelen dan wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris wijst de klager ook op de mogelijkheden voor andere mogelijkheden voor klachtenbehandeling*.
- De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de betrokkenen.. Hij/zij handelt de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken na het indienen af. Aan de betrokkenen en het bestuur wordt schriftelijk en gemotiveerd verslag gedaan van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht als mede voorstellen van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Het bestuur zorgt ervoor dat deze maatregelen ingevoerd worden.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is via de directeur of coördinator of via e-mail te bereiken.

Hij/ zij heeft als taak de gast en/of diens naaste te informeren over diens rechten. Zij/ hij geeft advies en ondersteunt bij het kenbaar maken van wensen, vragen en klachten en bemiddelt zo nodig daarbij. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk.

De klachtenbemiddelaar registreert de binnengekomen vragen en klachten en het verloop van de afhandeling ervan. Zij/ hij heeft jaarlijks overleg met het bestuur. Als klachtenbemiddelaar is aangesteld dr. P. Weijnenborg. Zij was gynaecoloog in Leiden en heeft veel ervaring als bemiddelaar.

Klachtencommissie VPTZ

De landelijke organisatie van Vrijwilligers in de Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) beschikt over een landelijke klachtencommissie.

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klachtenfunctionaris kan de klager de klacht desgewenst naar de landelijke klachtencommissie zenden. Een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie, per adres: VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort of per email: info@vptz.nl, ter attentie van de Klachtencommissie en dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd. Meer informatie: redinga@vptz.nl of 033-760 10 70

Klachten over huisarts of thuiszorg

Bij klachten over de *huisarts* kan de klager zich wenden tot de Klachtencommissie Rijnland & Midden-Holland, T.a.v. Mr. K.R. van Dijk, Postbus 11088, 2301 EB Leiden. Tel nummer: 013-5800512
Bij klachten over ActiVite kan de klager zich wenden tot de Klachtenfunctionaris, Postbus 149, 2350 AC Leiderdorp. Tel nummer: 071 5161415.

* De klager kan tevens de weg inslaan van het tuchtrecht, het civielrecht of het strafrecht.

Leiden, 2 februari 2022