



Jaarverslag Klachtopvang 2020

Jaarverslag klachtopvang ABC-Zorgcomfort 2020

Klachtenreglement

Is er een klacht over de verzorging of anderszins, dan kunt u die altijd bespreken met de medewerker(ster) van ABC-Zorgcomfort bij u thuis, biedt dit niet het gewenste resultaat stelt u zich dan in verbinding met de desbetreffende leidinggevende van de medewerker(ster).

Uiteraard kunt u uw klacht ook schriftelijk kenbaar maken. ABC-Zorgcomfort heeft een verbeter/klachtformulier via de website te downloaden of de papieren versie achterin uw zorgdossier. Richt uw klacht aan de betreffende leidinggevende of de kwaliteitsfunctionaris van ABC-Zorgcomfort. Binnen 6 weken is er uw klacht behandeld.

Mocht u niet tevreden zijn met de interne klachtafhandeling, dan is een formele klacht naar de klachtenfunctionaris van Quasir voor u toegankelijk.

Contactgegevens Quasir:

Coördinator bij Quasir is mevrouw L. de Boon;

telefoonnummer 06-48 44 55 38.

bemiddeling@quasir.nl

Het algemene nummer is 0561-618711, website: <http://quasir.nl/>

Bent u alsnog ontevreden over de klachtafhandeling door Quasir, dan kan u uw klacht schriftelijk en voldoende gemotiveerd indienen bij het bestuur van de stichting Zorggeschil

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

0561-618711 (Quasir)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

Registratie klachten 2020:

Het afgelopen jaar zijn er geen formele klachten gemeld.

Bijlage:

Klachtenregeling ABC-Zorgcomfort (versie 3 december 2016)

Verbeter en Klachtformulier cliënten (versie 3 januari 2017)

Klachtenregeling ABC-Zorgcomfort



INLEIDING

KLACHTEN KUNNEN OPGELOST WORDEN

Een goed contact met de zorgaanbieder/zorgverlener is heel belangrijk

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgaanbieder en/of zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgaanbieder en/of de zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zonodig te verbeteren. In deze *folder* kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Uw zorgaanbieder en/of zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt.

Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgaanbieder en/of zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

Neemt u dan contact op met ABC-Zorgcomfort en vraag naar desbetreffende leidinggevende of vul het klachtenformulier in (achter in uw zorgdossier of vul het klachtenformulier in via de website www.abc-zorgcomfort.nl) over ons→kwaliteit→klachtenregeling.

Voor u een klacht, Voor ons een waardevol kwaliteitsadvies

Probeer samen met uw zorgaanbieder/zorgverlener het probleem op te lossen.

Eerst praten

Als er iets misgaat tijdens de behandeling of als u niet tevreden bent over de geleverde zorg, ga dan eerst in gesprek met degene over wie u een klacht hebt. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Misschien was uw zorgaanbieder niet zorgvuldig genoeg of maakte hij een fout. Ook dan kan een gesprek vaak een oplossing bieden. Veel zorgaanbieders stellen het op prijs om te horen dat u een klacht hebt of niet tevreden bent. Als uw zorgaanbieder weet wat er misging, kan hij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Zo verbetert de zorg; niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

Iemand meenemen

Misschien vindt u het moeilijk om uw klacht direct met uw zorgaanbieder te bespreken. Bijvoorbeeld omdat u bang bent dat dit gevolgen heeft voor uw behandeling of voor de relatie met uw zorgaanbieder. Misschien wilt u niet als een klager overkomen of bent u geëmotioneerd. Het kan dan fijn zijn om iemand mee te nemen naar het gesprek, zoals een familielid, vriend of goede kennis. U kunt ook iemand anders vragen het gesprek aan te gaan. Bijvoorbeeld een familielid of uw mantelzorger. Daarnaast kunt u een klachtenfunctionaris vragen om u hierbij te ondersteunen. Alle zorgaanbieders moeten uiterlijk 1 januari 2017 beschikken over een klachtenfunctionaris. Deze persoon kan u adviseren over de diverse klachtenprocedures, bemiddelen of een open gesprek tussen u en de zorgaanbieder bevorderen. Uit de praktijk blijkt namelijk dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt.

Tips voor een gesprek

- Maak een aparte afspraak (naast de behandelingsafspraken) voor een gesprek en geef kort aan waarover u wilt praten. Zo kan uw zorgaanbieder ook echt de tijd voor u nemen en zich voorbereiden op het gesprek. De zorgaanbieder mag u niets in rekening brengen voor de tijd die hij aan uw klacht besteedt.
- Bedenk vooraf wat u wilt bereiken met het gesprek. Wilt u bijvoorbeeld uw verhaal kwijt of wilt u een excuus? Of wilt u dat de zorgaanbieder maatregelen neemt om te voorkomen dat het nog een keer gebeurt?
- Schrijf vooraf voor uzelf op waarover u wilt praten. Gaat er iemand met u mee naar het gesprek? Spreek dan uw vragen vooraf samen door.
- Informeer naar de klachtenregeling van uw zorgaanbieder. Iedere zorgaanbieder moet volgens de wet een klachtenregeling hebben. Hierin staat welke mogelijkheden er zijn om uw klacht aan de orde te stellen. Deze informatie moet makkelijk voor u beschikbaar zijn, bijvoorbeeld via de website of in de wachtkamer of wachtruimte van uw zorgaanbieder.
- Vraag of er een verslag van het gesprek wordt gemaakt. Laat het verslag naar u toe sturen, zodat u rustig kunt bekijken of dit een juist beeld van het gesprek geeft.
- Geef de zorgaanbieder ook de kans eventuele fouten te herstellen. Dat kan tijd kosten.
- Spreek af hoe de zorgaanbieder u na het gesprek op de hoogte houdt.
- Probeer samen met de zorgaanbieder tot een oplossing te komen.

Twijfelt u hoe u het gesprek het best kunt aanpakken? Overleg dan met de klachtenfunctionaris of met het Landelijk Meldpunt Zorg.

Dit kan via:

1. Zorgbelang; Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk. Waar kunt u Zorgbelang bereiken, 026 384 2825 info@zorgbelang gelderland.nl
2. De klachtenfunctionaris; De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij de thuiszorginstelling; de klacht – eventueel anoniem – registreren; helpen bij het formuleren van de klacht.

Wat kunt u bereiken?

U kunt alle klachten over de kwaliteit van geleverde zorg met uw zorgaanbieder bespreken. Vaak is een gesprek voldoende om uw klacht of ontevredenheid weg te nemen. Bijvoorbeeld als u:

- uw verhaal kwijt wilt;
- een excuus wilt;
- wilt dat de zorgaanbieder iets doet, of juist niet doet;
- wilt dat de zorgaanbieder maatregelen treft om herhaling te voorkomen.

Kosten

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan een gesprek over uw klacht met de zorgaanbieder.

Geen oplossing

Bent u niet tevreden over het gesprek met uw zorgaanbieder? Bijvoorbeeld omdat u vindt dat er niet goed naar u geluisterd is? Of bent u het niet eens met de oplossing die uw zorgaanbieder voorstelt? Vanaf 1 januari 2017 moeten alle zorgaanbieders over een klachtenfunctionaris beschikken die u verder kan helpen. Daar kunt u ook terecht als u uw klacht liever niet direct met uw zorgaanbieder bespreekt.

ABC-Zorgcomfort werkt met een klachtenfunctionaris op afroep en zijn aangesloten bij de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil

Klachtenfunctionaris Quasir op afroep

Werkwijze Quasir

Als u moet overgaan tot het inschakelen van een klachtenfunctionaris van Quasir, is de gang van zaken als volgt:

1. U heeft de eerste klacht opvang zelf verzorgd en cliënt weet (bijv. door info op uw website en/of na een gesprek) dat daarna contact gezocht kan worden met de Quasir klachtenfunctionaris.
2. Quasir ontvangt klachten telefonisch op het centrale klachtenabonnee-nummer. Quasir checkt bij de cliënt of de klacht bij de instelling bekend is gemaakt.



3. Indien de cliënt dit heeft gedaan maar niet tevreden is en door wil gaan, wordt door Quasir contact opgenomen met de instelling.
4. Bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De klachtenfunctionaris/-bemiddelaar gaat aan de slag.
5. Klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen.
6. Klachtenbemiddelaar brengt de bestuurder op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling.
7. Bestuurder kan uitspraak doen (en eventueel nog onderzoek uitvoeren).

Contactgegevens Quasir:

Coördinator bij Quasir is mevrouw L. de Boon;

telefoonnummer 06-48 44 55 38.

bemiddeling@quasir.nl

Het algemene nummer is 0561-618711, website: <http://quasir.nl/>

Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. De geschilleninstantie kan tot €25.000 schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

0561-618711 (Quasir)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50.

Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschilleninstantie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

Klachtenformulier cliënten

3. In te vullen door verantwoordelijk medewerker: Te nemen actie voor afhandeling/oplossing:	
4. In te vullen door verantwoordelijk medewerker: Resultaat genomen acties:	
Datum afgehandeld:	Handtekening verantwoordelijk medewerker:
Datum afgehandeld:	Handtekening kwaliteitsfunctionaris:

1. Aanmelder vult gedeelte 1 in. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld;
2. Aanmelder stuurt het verbeter/ klachtenformulier naar ABC- Zorgcomfort kwaliteitsfunctionaris
3. Aanmelder wordt binnen 5 werkdagen na verzending door de verantwoordelijk medewerker geïnformeerd over de genomen en nog te nemen acties, gedeelte 2.
4. Wanneer het verbeter/klachtformulier wordt afgehandeld, vermeldt de daarvoor verantwoordelijke medewerker het resultaat van de genomen acties op het formulier, gedeelte 3, en zendt het formulier naar ABC- Zorgcomfort t.a.v. de kwaliteitsfunctionaris.
5. De cliënt wordt door de verantwoordelijke medewerker geïnformeerd over het resultaat van de genomen acties en geïnformeerd wordt naar tevredenheid hierover.

Voor de klachtenregeling zie:

<http://www.abc-zorgcomfort.nl/kwaliteit/>