

P 5.2.1 Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van ZZZ Rotterdam

ZZZ Rotterdam doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te begeleiden/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.

Melden bij medewerker van ZZZ Rotterdam

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 zorgcoördinator van het wijkteam besproken om te proberen tot een oplossing te komen. Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtenformulier bij ZZZ Rotterdam ingediend worden via info@zzzrotterdam.nl of per post verzonden worden naar het adres op het klachtenformulier. Het klachtenformulier is te downloaden via de website van ZZZ Rotterdam. (www.zzzrotterdam.nl). Er wordt dan binnen 2 werkdagen telefonisch contact opgenomen met de klager. Klachten kunnen ook ten allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van (Link naar website) worden ingediend.

- De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorgcoördinator 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 zorgmanager of zorgcoördinator van het wijkteam.
- De zorgmanager en/of zorgcoördinator 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.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van ZZZ Rotterdam. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van ZZZ Rotterdam via info@erisietsmisgegaan.nl of vul op www.erisietsmisgegaan.nl het klachtenformulier in.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kún je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Zorggeschil. Zorggeschil voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Zorggeschil.

P 5.2.1 Klachtenprocedure

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.
- Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het managementteam ZZZ Rotterdam.
- 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 ZZZ Rotterdam.