

#### **4.4.7 B Klachtenprocedure Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV**

##### **Doel van de procedure**

Uiting van klachten en irritaties door cliënten over de organisatie, de zorgverlening of de zorgverleners is voor Beter Thuis Wonen een belangrijke informatiebron voor kwaliteitverbetering. Door deze klachten te registreren en te analyseren worden knelpunten en trends met betrekking tot de zorgverlening zichtbaar en kan hierop geanticipeerd worden door beleid aan te passen of verbetertrajecten te starten.

##### **Toepassingsgebied**

De procedure is van toepassing op alle medewerkers en cliënten (of diens vertegenwoordiger) van Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV. Het klachtenreglement omschrijft artikel 1 een klacht als volgt; “Een uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen jegens een cliënt”. Vrij vertaald betekent dit, dat alles wat met de zorgverlening te maken heeft in principe onderdeel van een klacht kan zijn.

##### **Formulieren/bijlagen**

Verbeterformulier

Klachtenregistratiesysteem

Formulier MIC meldingen

##### **Procedurebeschrijving:**

Klachten die tijdens de zorgverlening optreden en die de directe zorgverlening betreffen, worden zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur in behandeling genomen en zo mogelijk binnen 48 uur afgehandeld. Indien mogelijk worden passende maatregelen genomen. Wanneer de afhandeling leidt tot een bevredigende oplossing, dan wordt daarmee de behandeling van de klacht afgesloten. Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV is tijdens de zorgverlening 7 dagen per week, 24 uur per etmaal bereikbaar voor het melden van klachten die de zorgverlening betreffen. De klacht en de afhandeling ervan wordt geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem

Instrumenten om klachten of irritaties en ongenoegen kenbaar te maken:

- Mondeling tijdens de zorgverlening en /of tijdens evaluatiegesprekken
- Telefonisch bij een medewerker
- De enquêtes van de cliënt tevredenheidonderzoek.
- Schriftelijk bij de klachtencommissie

Bij de behandeling van klachten zijn de volgende stappen te onderscheiden:

1. Door de organisatie intern;
2. Door de klachtencommissie, schriftelijk indienen via Beter Thuis Wonen Thuiszorg, t.a.v. klachtencommissie, Anton Geerdesplein 6, 7776 BD Slagharen
3. Door de onafhankelijke klachtencommissie van Actiz. In het antwoord in eerste aanleg zal de klager op deze mogelijkheid worden gewezen. Een beschrijving van de klachtenbehandeling door de klachtencommissie van ACTIZ is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris
4. Melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg via het online meldingenformulier op [www.igz.nl](http://www.igz.nl). Postadres: IGZ loket, Postbus 2680, 3500 GR Utrecht

Het klachtenregister van Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV bestaat uit twee afdelingen namelijk klachtenregistratie en -afhandeling van de cliënten en klachtenregistratie en -afhandeling van de medewerkers. Daarnaast kent de klachtenafhandeling 2 fasen. Indien de klacht niet in onderling overleg tussen cliënt/medewerker en vertegenwoordigers van de organisatie opgelost kan worden, dan kan de cliënt/medewerker een formele schriftelijke klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze rol wordt op dit moment vervuld door:

Mw C.A.M. Bakker  
Anton Geerdesplein 6  
7776 BD Slagharen  
Tel: 0523-680681

### **Routing afhandeling klachtenregistratie**

- De klachten worden onderverdeeld in klachtenregistratie cliënten en hulpverleners .
- De klachten worden per maand geregistreerd.
- 1 keer per kwartaal wordt door de kwaliteitsfunctionaris een overzicht gemaakt met een korte analyse en mogelijke verbeteracties.
- 1 ker per kwartaal heeft de directie een overleg over de klachten naar aanleiding van de analyse en mogelijke verbeteracties.
- Dit is tevens de input voor het Kwaliteitsjaarverslag van de organisatie.
- In het maandelijks werkoverleg met de zorgcoördinatoren worden de klachten betreffende de zorg besproken door manager zorg.
- In het maandelijks werkoverleg financiële administratie worden de klachten op financieel administratief gebied besproken door hoofd administratie

Alle klachten worden gecategoriseerd ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging in het kwaliteitsjaarverslag. Tevens wordt bekeken of het klachtenoverzicht aanleiding geeft tot het opstarten van verbetertrajecten en/of beleidsaanpassingen.

Is de cliënt/medewerker hierover niet tevreden of indien de cliënt/medewerker de klacht niet neer wenst te leggen bij Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV, dan kan in tweede aanleg een schriftelijke klacht worden ingediend bij de (onafhankelijke) klachtencommissie. Deze wordt vertegenwoordigt door:

**Mw. B. Sillessen**  
Kraneweg 76/10  
9718JV Groningen  
Tel.: 050-5530342  
Fax: 050-5530424

**Dhr. R.R.M. Spann**  
Molenveldlaan 170  
6523 RN Nijmegen  
Tel: 024-3823130  
Fax: 024-3221828

En

### **Hr A. Haayer**

Kraneweg 76/10  
9718JV Groningen  
Tel.: 050-5530342  
Fax: 050-5530424

### **Procedure officiële klachten**

Officiële klachten moeten schriftelijk aan de klachtencommissie van de organisatie gericht worden. De klachtenfunctionaris speelt de klacht door aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie volgt een vaste procedure die bestaat uit de volgende stappen:

- Bevestiging van ontvangst zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen een week door de klachtenfunctionaris
- Melding van de klacht bij de klachtencommissie
- De klachtencommissie laten weten binnen welke termijn zij haar oordeel uitspreekt
- De klachtencommissie verklaard de klacht gegrond of niet gegrond (binnen twee maanden na melding van de klacht)
- Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk per brief geleverd . Deze wordt ook verzonden naar de hulpverlener en de instelling waarover de klaagt.
- De klachtencommissie geeft de directie van de organisatie een advies
- De directie stelt zowel de klant/medewerker als de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte van haar besluit.
- In deze brief wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van een beroep bij Actiz;
- Hiermee is de klacht in beginsel afgehandeld en blijven de originele stukken gedurende 2 jaar in het centrale archief bewaard.

### **Evaluatie**

Deze procedure wordt 1 keer per 2 jaar geëvalueerd.

### **Verantwoordelijkheden**

<b>Functionaris</b>	<b>Verantwoordelijk voor</b>
Kwaliteitsfunctionaris	Procedure 4.4.7 onderhouden, overzicht maken met een korte analyse van de klachten en mogelijke verbeteracties.
Medewerker	Registratie klachten in klachtenregister
Klachtenfunctionaris	Op de hoogte houden van de klachtencommissie, opslaan en beheren originele stukken van officiële klachten
Klachtencommissie	Oordeel schriftelijk per brief aan klager en instelling
Directie	Besluit schriftelijk aan klager en klachtencommissie
Manager Zorg	Klachtenbespreking in zorgoverleg
Hoofd administratie	Klachtenbespreking in administratief overleg

## Registraties

<b>Registratie</b>	<b>Verantwoordelijke</b>	<b>Bewaartermijn</b>
Klachtenregistratie	Klachtenfunctionaris	7 jaar

Klachten van cliënten of derden over aangelegenheden waarop het medisch tuchtrecht en/of strafrecht van toepassing is dienen ten allen tijde ter kennis worden gebracht van de directie. Deze zal naar bevinden de zaken afhandelen.

### **Bijna ongelukken, bijna fouten en calamiteiten:**

Voor de (bijna) ongelukken, de (bijna) fouten en de calamiteiten wordt volgens een andere procedure gehandeld (zie 3.4.1 meldingsprocedure medewerkers)

Producten en diensten die niet conform afspraak zijn geleverd zie leveranciersbeoordeling H8.