

BELEID KLACHTENREGELING

De Wkkgz verplicht alle zorgaanbieders, zowel VVT-instellingen, huisartsenpraktijken als solistisch werkende zorgverleners, goede zorg te leveren en de kwaliteit van de door hen geleverde zorg te bewaken, beheersen en waar nodig te verbeteren. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (verder IGJ genoemd) houdt hier toezicht op Belangrijkste punten uit de Wkkgz:

- Patiënten hebben recht op keuze-informatie onder meer over de door zorgaanbieders geleverde zorg,
- Zorgaanbieders moeten patiënten of cliënten informeren over incidenten die merkbare gevolgen voor hen kunnen hebben en daarvan een aantekening maken in het dossier
- Zorgaanbieder moet antecedenten checken van nieuwe zorgverleners die voor hen komen werken of met wie zij in een georganiseerd verband gaan samenwerken (vergewisplicht).
- Zorgaanbieders moeten een procedure hebben voor het veilig melden en evalueren van incidenten
- Zorgaanbieders moeten calamiteiten en geweld binnen de zorgrelatie onverwijld melden aan IGJ
- Zorgaanbieders moeten ontslag dan wel het beëindigen van een overeenkomst wegens ernstig disfunctioneren van een zorgverlener melden bij de IGJ.
- Klachten moeten laagdrempelig worden afgehandeld eventueel met behulp van een klachtenfunctionaris
- Zorgaanbieders moeten binnen 6 weken een beslissing nemen over een klacht.
- Zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen. Kortom de wet biedt een kader, waarbinnen VVT-instellingen zelf verantwoordelijk zijn voor de wijze waarop zij hun kwaliteitsbeleid vormgeven. Onder goede zorg wordt verstaan: zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Zorgverleners moeten hierbij handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaarden 1. De zorgaanbieder maakt gebruik van voldoende en gekwalificeerd personeel en draagt zorg voor een adequate toedeling van en afstemming over verantwoordelijkheden en bevoegdheden die moeten leiden tot goede zorgverlening. Dit geldt voor de samenwerking in de zorg tussen verschillende zorgaanbieders.

Onze klachtenfunctionaris is mevrouw Marlies Raeven, zij werkt onafhankelijk en is per mail te bereiken op mraeven@thuiszorglansingerland.nl, zij neemt alle klachten in behandeling en wijst desnoods door naar de schillencommissie. Mw Raeven is een interne klachtenfunctionaris en voor externe functionaris wordt er verwezen naar de geschillencommissie. De contactgegevens van de functionaris is opgenomen in de klachtenregeling die in het bezit is van elke client. De client is vrij om de klacht in te dienen op het niveau van wat de client wenst.

In de eerste instantie kan de client de klacht met de desbetreffende medewerker op te lossen. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing kan de client zich wenden tot de leidinggevende of de klachtenfunctionaris. De client is er vrij in hierin stappen over te slaan en zich direct tot de leidinggevende of de klachtenfunctionaris te wenden.

Op de website van www.thuiszorglansingerland.nl is een klachtenformulier te vinden. De client kan hiervan gebruik maken. Ook kan de client ervoor kiezen om een klacht rechtstreeks met de betrokken medewerker te bespreken om tot een bevredigend resultaat te komen. Indien dit gesprek niet leidt tot opheffing van de klachtensituatie kan de client besluiten om contact op te nemen met de leidinggevende, de directie of de regionale klachtencommissie.

Thuiszorg Lansingerland is aangesloten bij de stichting geschillencommissie zorg.
www.geschillencommissiezorg.nl.

Het klachtenreglement van thuiszorg Lansingerland zal worden gepubliceerd op de website.