

Klachtenprocedure

Waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt en/of kunnen verwachtingen van mensen niet altijd waargemaakt worden. Daarom hebben wij voor de behandeling van klachten een klachtenreglement opgesteld. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een klachtenfunctionaris en zijn wij lid van een onafhankelijke geschillencommissie. Het klachtenreglement geeft cliënten, diens familieleden of andere betrokken personen (hierna te noemen cliënt) eerst de mogelijkheid om intern de klacht neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of geeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de externe klachtenfunctionaris. Op de website staat een klachtenreglement waarin uitgelegd wordt waar cliënten terecht kunnen met hun klacht. Voor een goede naleving van het klachtenreglement is voor medewerkers een klachtenprocedure opgesteld.

Definitie van een klacht?

Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening, m.b.t. de zorgverlening, die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Soorten klachten

- ✓ **Klacht:** cliënt geeft aan een klacht te hebben over de zorgverlening en/of zorgverlener die alleen door de zorgmanager, klachtenfunctionaris of klachtencommissie in behandeling kan worden genomen
- ✓ **Uiting van onvrede tijdens de zorgverlening:** er wordt niet aan de verwachting van de cliënt voldaan tijdens de zorgverlening. De onvrede is door een gesprek met de kraamverzorgende en/of zorgmanager direct op te lossen
- ✓ **Uiting van onvrede na de zorgverlening:** er is niet aan de verwachting van de cliënt voldaan tijdens de zorgverlening. De onvrede is pas na de zorgverlening door de cliënt kenbaar gemaakt
- ✓ **Aandachtspunt:** cliënt kijkt terug op goede zorgverlening, maar doet een suggestie ter verbetering
- ✓ **Schade:** defecten/schade van apparatuur of inboedel in huis door toedoen van de kraamverzorgende

Waarom speciale aandacht voor de behandeling van klachten

Een juiste, correcte behandeling is een eerste vereiste voor kwaliteitsverbetering van de zorg. Wij kunnen uit klachten leren hoe situaties, die tot die klacht hebben geleid, in de toekomst voorkomen kunnen worden. Iedere klacht kan beschouwd worden als een gratis verbeteradvies. De wijze van afhandeling van een klacht beïnvloedt het imago van de organisatie. Als een klacht correct wordt behandeld is de cliënt minder snel geneigd haar gelijk ergens anders te halen en zal negatieve informatie over het kraambureau minder snel verspreid worden. Bedenk dat, als een cliënt na de behandeling van haar klacht vindt dat zij op correcte wijze is behandeld (of zij nu haar gelijk heeft gekregen of niet) dit zelfs kan bijdragen aan een positief imago van het kraambureau.

Wat kunt je het beste doen als je met een klacht te maken krijgt

- ✓ blijf kalm en vriendelijk;
- ✓ voel jezelf niet aangevallen;
- ✓ probeer duidelijk te krijgen wat de cliënt precies wil. Vaak blijkt, dat een klacht heel eenvoudig opgelost kan worden;
- ✓ Indien je er niet goed uitkomt, adviseer de cliënt dan haar klacht in te dienen bij je leidinggevende. Voorkomen moet worden dat een klacht een extern leven gaat leiden.

Let op:

- ✓ een klacht is meestal niet beschuldigend bedoeld. Ook als het management de klacht onderzoekt is dat niet om de schuldige te zoeken, maar om gelijksoortige situaties in de toekomst te voorkomen;
- ✓ probeer de klacht te allen tijde te bespreken;

- ✓ kom afspraken met de indiener van een klacht stipt na.

Hoe wordt een klacht behandeld?

Kraamverzorgende

Verreweg de meeste klachten worden geuit door de cliënt tijdens de zorgverlening, waarbij de kraamverzorgende onderstaande stappen doorloopt:

- ✓ ontvangt een mondelinge klacht van een cliënt, familielid of andere betrokken personen;
- ✓ hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen. Meestal is een gesprek voldoende om het probleem op te lossen;
- ✓ informeert bij dringende zaken direct de zorgmanager;
- ✓ registreert de klacht via Conexus online zorgverlenersportal → menu → meldingen → uiting van onvrede → selecteer de cliënt die de klacht heeft geuit en volg de stappen.
Wanneer de medewerker nog niet beschikt over het online zorgverlenersportal, zal er telefonisch een melding gedaan worden bij de zorgmanager. Bij een telefonische melding zal er gevraagd worden naar de mogelijke oorzaak van de klacht.

Bovenstaande stappen gelden tevens voor schade. Lees daar waar klacht / uiting van onvrede staat schade.

Zorgmanager

Klachten kunnen via de kraamverzorgende bij de zorgmanager binnenkomen, maar ook rechtstreeks via de cliënt zowel telefonisch of schriftelijk (bijvoorbeeld via het enquêteformulier). Daarbij doorloopt de zorgmanager onderstaande stappen:

Klacht ontvangen via de kraamverzorgende:

- ✓ ontvangt een notificatie van de klacht op het startscherm in de kantoorapplicatie Conexus en vult de klacht aan voor zo ver mogelijk;
- ✓ registreert, wanneer het een telefonische klacht betreft die via de kraamverzorgende is ontvangen, deze via Conexus kantoorapplicatie → startscherm → incident/klachten → selecteer de cliënt die de klacht heeft geuit en volg de stappen;
- ✓ beoordeelt de aanleiding inhoudelijk en neemt bij onduidelijkheden contact op met de betrokkenen;
- ✓ stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast in de kantoorapplicatie Conexus. Betrokkenen worden, indien de zorgmanager dit noodzakelijk acht, op de hoogte gesteld van deze beslissing;
- ✓ draagt de melding over aan de kwaliteitsmanager voor afronding en akkoord.

Klacht ontvangen via de cliënt:

- ✓ ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid of andere betrokken personen;
- ✓ hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen;
- ✓ registreert de klacht via Conexus kantoorapplicatie → startscherm → incident/klachten → selecteer de cliënt die de klacht heeft geuit en volg de stappen;
- ✓ beoordeelt de aanleiding inhoudelijk en neemt bij onduidelijkheden contact op met de betrokkenen;
- ✓ stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden (meestal is een gesprek voldoende om het probleem op te lossen) en legt dit vast in de kantoorapplicatie Conexus. Betrokkenen worden, indien de zorgmanager dit noodzakelijk acht, op de hoogte gesteld van deze beslissing;
- ✓ draagt de melding over aan de kwaliteitsmanager voor afronding en akkoord.

Bovenstaande stappen gelden tevens voor schade. Lees daar waar klacht staat schade.

Kwaliteitsmanager

- ✓ verzamelt elke maand de klachten;
- ✓ beoordeelt of de klacht onder het juiste 'soort klacht' is geregistreerd;
- ✓ stelt vast of de klacht besproken moet worden in het teamoverleg;
- ✓ loopt minimaal tweemaal per jaar in Conexus het rapport 'incidenten- en klachtenoverzicht' door en stelt vast of er organisatorische maatregelen genomen moeten worden;
- ✓ draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden geëvalueerd in de jaarlijkse Directiebeoordeling;
- ✓ stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is.

Bovenstaande stappen gelden tevens voor schade. Lees daar waar klacht staat schade.

Wij streven ernaar om klachten zelf op te lossen volgens bovenstaande procedure. Indien de melder van de klacht niet tevreden is over de klachtenafhandeling, dan kan deze een officiële klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van het kraambureau. De klachtenfunctionaris heeft als doel te bemiddelen bij een klacht en een oplossing te vinden waar alle partijen tevreden over zijn. Zie de website voor het klachtenreglement.