

Procedure medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling

Doelgroep: cliënt en begeleiders.

Deze procedure beschrijft de medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling die als doel heeft cliënten mee te laten denken over de ontwikkelingen binnen Zorgatelier Buiten Beek, signalen die door medewerkers worden opgepikt tijdens begeleiding te registreren en klachten zoveel mogelijk op te lossen zonder dat de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.

De cliënt heeft altijd de mogelijkheid een officiële klachtenprocedure op te starten. De begeleider probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op klachtenuitingen van cliënten.

Cliënten die begeleiding krijgen of begeleiding hebben gehad en die ideeën hebben over de bedrijfsvoering of hun begeleiding kunnen deze ideeën kenbaar maken bij de organisatie. Daarnaast kan het zijn dat ze niet tevreden zijn over deze begeleiding of over andere zaken die de organisatie aangaan, in dat geval kunnen cliënten een klacht indienen.

Zorgatelier Buiten Beek ziet ideeën, signalen en klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle ideeën, signalen en klachten die haar bereiken. Het doel is om de ideeën te beoordelen en evt. toe te passen, signalen op te vangen en te registreren en klachten zoveel als mogelijk is binnen de stichting in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie. Lukt dit niet dan kunnen officiële procedures gevolgd worden.

Hieronder de voorwaarden voor het volgen van deze procedure:

- Ideeën, verbeterpunten of klachten die zijn ingediend bij de begeleider;
- Ideeën, verbeterpunten die worden aangedragen door begeleider;
- Signalen van client die door begeleider zijn opgepikt;
- Klachten die ingediend zijn bij de officiële klachtencommissie worden conform de procedure van de bewuste klachtencommissie afgehandeld.

Met zowel ideeën als signalen als klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure. Dit kan leiden tot verbeterpunten voor de organisatie of tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen. Ten behoeve van deze procedure is een meldingsformulier ontwikkeld. Alle medewerkers zijn verplicht, als sprake is van een signaal of klacht, dit formulier in te vullen. Het ingevulde formulier wordt tijdens de eerstvolgende vergadering besproken. Dit wordt vervolgens vastgelegd op de actiepuntenlijst en bewaakt.

Als cliënten een idee of verbeterpunt hebben kunnen ze dit op het ideeën formulier invullen en deze aanleveren bij hun begeleider of rechtstreeks via het volgende mailadres (info@buitenbeek.nl). De kwaliteitsfunctionaris in samenspraak met de directie zijn verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van het idee/verbeterpunt en de terugkoppeling naar de cliënt.

Als de begeleider een signaal opvangt, zowel positief als negatief, heeft deze de mogelijkheid om deze te registreren via het ideeën formulier. De kwaliteitsfunctionaris in samenspraak met de directie zijn verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van het signaal en de evt. terugkoppeling naar de begeleider.

Een klacht?

Het woord 'klacht' klinkt voor veel mensen nogal zwaar. Misschien bent u alleen ontevreden over iets en vindt u het woord 'klacht' veel te ver gaan. In deze brief bedoelen we met klacht alle soorten van ontevredenheid die u betreffende Buiten zorgatelier ervaart. Dat kan zijn ten aanzien van de inhoud van het gebodene, de informatie die u krijgt, een bepaalde gang van zaken, de ruimte, de voorzieningen of de wijze waarop een medewerker en/of een andere deelnemer u bejegent. Een klacht indienen Als u een klacht heeft, kunt u hiervoor de volgende stappen doorlopen:

1. U bespreekt uw klacht met de veroorzaker van de klacht Soms denken anderen u goed te helpen terwijl u dat heel anders ervaart. Een gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht al wegnemen. of
2. U legt uw klacht voor aan een van de direct leidinggevenden van Buiten Zorgatelier Bij de leidinggevende kunt u zowel mondeling als schriftelijk uw klacht indienen. Deze kan voor u bemiddelen en u in contact brengen met degene over wie u klaagt. Ook kan hij navraag doen en uitleg geven over de omstandigheden waardoor de klacht is ontstaan.

Registratie: Alle klachten en opmerkingen die Buiten zorgatelier op één van bovenstaande manieren ontvangt worden geregistreerd. Er wordt vastgelegd over welk onderwerp de klacht handelde en welke maatregelen genomen zijn. Op deze manier is het voor ons mogelijk om te kijken of problemen vaker voorkomen en om een structurele oplossing vragen. Samenvattend In deze brief hebben wij de mogelijkheden en de stappen die u kunt volgen voor het indienen van een klacht op een rijtje gezet. Uw klacht wordt ten alle tijden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en u krijgt altijd een antwoord of reactie. Uiteraard streven we ernaar dat we samen met u tot een oplossing komen van uw klacht.

Is de cliënt ondanks de inspanning van begeleider (evt. in samenspraak met de directie) niet tevredengesteld, of als de client de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij Quasir groep. Buiten Beek Zorgatelier is bij deze organisatie aangesloten.

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie dan volgt de klachtenprocedure conform de procedure van deze onafhankelijke klachtencommissie, deze is te vinden op hun website.

Datum: 10-2021
Revisie: 10-2022

