

Medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling

Deze procedure beschrijft de medezeggenschap, signalering en interne klachtenafhandeling die als doel heeft:

- Cliënten, medewerkers en betrokkenen mee te laten denken over de ontwikkelingen binnen Fellow Thuiszorg;
- Signalen die door medewerkers worden opgepikt tijdens behandeling te registreren;
- 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 zorgverlener probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op klachtenuitingen van cliënten.

Kwaliteit

Fellow Thuiszorg ziet ideeën, signalen en klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren. Daarom worden alle ideeën, signalen en klachten die haar bereiken in behandeling genomen. 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 organisatie in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie.

Met zowel ideeën als signalen als klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure.

Meldingsformulier

Voor alle soorten meldingen, signalen en klachten en voor zowel cliënt, medewerkers als andere betrokkenen wordt gebruik gemaakt van hetzelfde meldingsformulier. Dit formulier wordt aan cliënten overhandigd bij de start van de zorg samen met informatiepakket. Het formulier is ook te vinden in het handboek.

Het ingevulde formulier kan worden ingeleverd bij een hulpverlener, (verantwoordelijke) directie of per mail worden verzonden naar het volgende mailadres klachten@fellowthuiszorg.nl.

MT neemt het meldingsformulier door en bepaalt of er voldoende informatie is om verder actie te ondernemen. Indien dit niet zo is zal er contact worden opgenomen met de melder.

Wanneer er voldoende informatie is gegeven wordt de melding in behandeling genomen.

Dit kan leiden tot verbeterpunten voor de organisatie of tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen. Het ingevulde formulier wordt tijdens de eerstvolgende vergadering besproken. Dit wordt vervolgens vastgelegd op de actiepuntenlijst en bewaakt.

MT is verantwoordelijk voor het behandelen en doorzetten van de melding en de terugkoppeling naar de melder.

Datum: juli 2024
Revisie: juli 2026

Klachten van cliënten worden indien mogelijk direct door de zorgverlener met de cliënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost.

Klachtenprocedure:

Als de cliënt de klacht niet met zijn/haar zorgverlener durft op te pakken of wil oppakken kan hij/zij er ook voor kiezen om de klacht direct met de externe klachtencommissie op te pakken, de gegevens hiervan staan verderop in deze procedure.

Klacht van cliënt komt binnen bij de desbetreffende zorgverlener:

- De zorgverlener signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- De zorgverlener zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- Alle klachten en het resultaat wordt door de zorgverlener teruggekoppeld naar de MT middels het meldingsformulier;
- Indien de cliënt de klacht niet met eigen behandelend zorgverlener wenst te bespreken dan wordt door de zorgverlener aangeboden om de klacht met een andere vertrouwenspersoon binnen de organisatie te bespreken;
- Tijdens het vervolgesprek tussen de cliënt en de zorgverlener wordt de klacht besproken;
- Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In tussentijd gaat de zorgverlener in overleg met MT en/of de directie om een oplossing te bespreken;
- De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
- De directie neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- ✦ De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt teruggekoppeld door MT.

Is de cliënt ondanks de inspanning van zorgverlener (evt. in samenspraak met de MT) en/of de directie niet tevredengesteld, of als de cliënt de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij De Geschillencommissie. Fellow Thuiszorg is bij deze organisatie aangesloten.

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

Opvolging

Van alle meldingen wordt periodiek een analyse gemaakt door MT. Deze analyse wordt besproken met de directie. Verbeterpunten die uit dit overleg komen worden opgenomen in het verbeterregister en opgevolgd.

Hoogtepunten, trends en verbeterpunten worden teruggekoppeld naar het team.

Beste cliënt van Fellow Thuiszorg,

Wij hechten veel waarde aan jouw ervaringen en feedback. Mocht je een idee, verbeterpunt of klacht hebben over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Wij streven ernaar dat jij onze zorg als zeer positief ervaart en staan altijd open voor jouw mening en eventuele verbeterpunten.

Heb je een goed idee of een suggestie? Deel het met ons! Ook negatieve ervaringen met jouw zorgverlener of andere medewerkers mag je uiteraard aangeven.

Alle meldingen worden binnen onze organisatie serieus opgepakt. Indien gewenst, ontvang je een terugkoppeling over de afhandeling.

Je kunt het meldingsformulier meegeven aan jouw zorgverlener of mailen naar:
klachten@fellowthuiszorg.nl.

Wil je anoniem een melding doen? Dan kun je het formulier per post sturen naar:

Fellow Thuiszorg

Bezembinder 12B

3861 SL Nijkerk

Mocht je intern geen oplossing kunnen vinden of voel je je niet prettig om de klacht bij ons neer te leggen, dan kun je jouw klacht ook indienen bij een externe klachtencommissie:

De Geschillencommissie

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Met vriendelijke groet,
Fellow Thuiszorg

Ideeënformulier (idee, verbeterpunt, signaal of klacht)

Naam melder (niet verplicht)	
Datum	
Bron voor melding	<input type="checkbox"/> Idee (door cliënt/begeleider) <input type="checkbox"/> Verbeterpunt (door cliënt/begeleider) <input type="checkbox"/> Signaal (alleen door begeleider) <input type="checkbox"/> Klacht (alleen door client)
Geef een omschrijving van jouw idee, verbeterpunt, signaal of klacht.	
Wil je een terugkoppeling	Ja/ Nee:
Idee, verbeterpunt, signaal of klacht verwerkt? (In te vullen door kwaliteitsfunctionaris)	Ja/Nee: