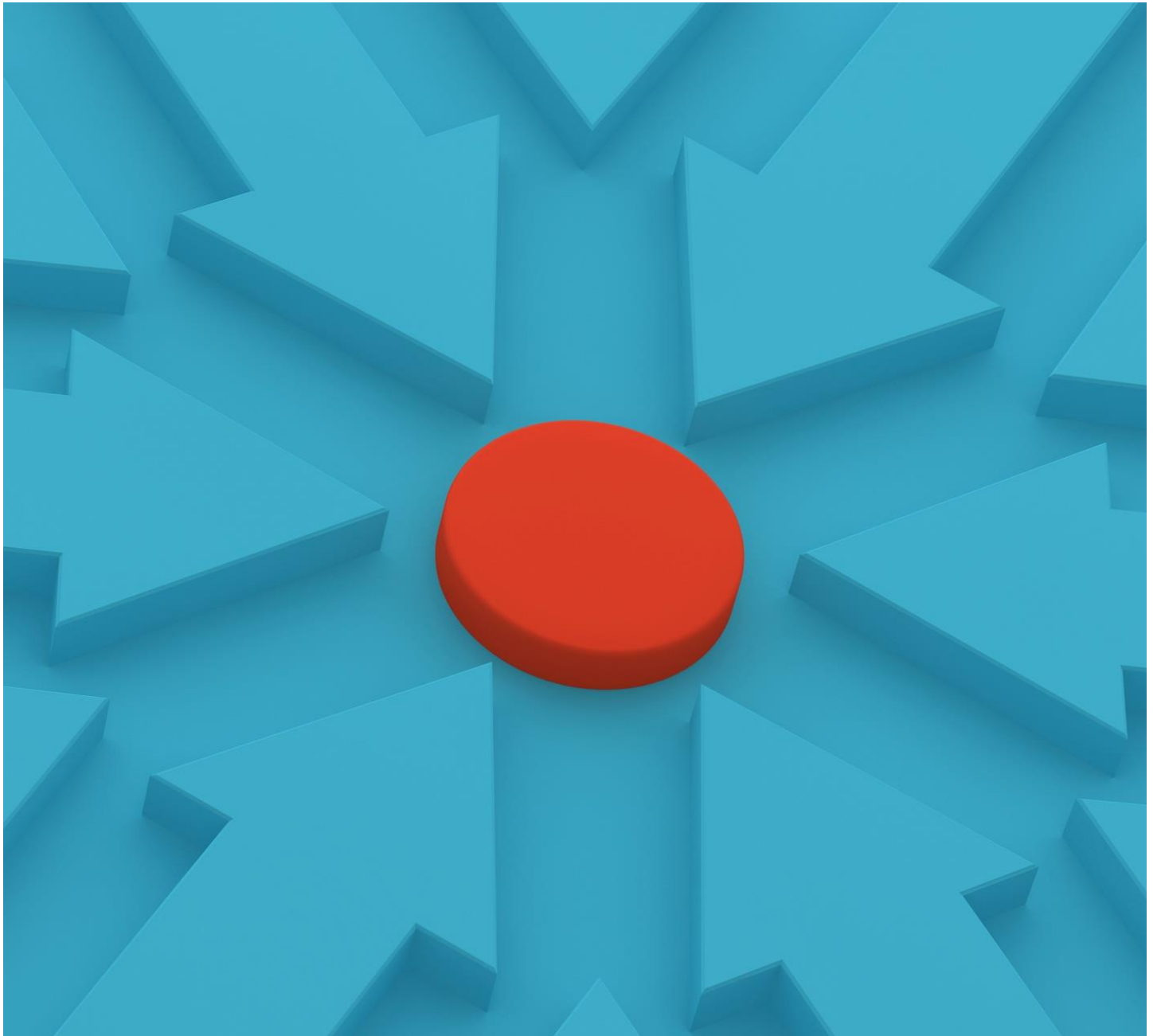




KLACHTENREGLEMENT

THUISZORG STRALENDEZORG B.V

1. Inleiding

Thuiszorg StralendeZorg B.V. hecht groot belang aan het leveren van kwalitatief goede, veilige en cliëntgerichte zorg. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat een cliënt, vertegenwoordiger of betrokkene ontevreden is over (onderdelen van) de zorg- of dienstverlening. Dit klachtenreglement beschrijft op zorgvuldige en transparante wijze hoe klachten kunnen worden ingediend en behandeld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is:

- het laagdrempelig maken van het indienen van klachten;
- het zorgvuldig en serieus behandelen van klachten;
- het herstellen van vertrouwen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- het verbeteren van de kwaliteit van zorg;
- het voorkomen van herhaling van klachten.

3. Reikwijdte

Dit klachtenreglement is van toepassing op:

- cliënten die zorg ontvangen van Thuiszorg StralendeZorg B.V.;
- wettelijke vertegenwoordigers;
- ouders/verzorgers van minderjarige cliënten;
- nabestaanden;
- mantelzorgers, voor zover zij direct betrokken zijn bij de zorg.

4. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van onvrede over de verleende zorg, de bejegening, communicatie, organisatie van zorg, administratieve afhandeling of het handelen of nalaten van medewerkers.

5. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

- respectvolle en objectieve behandeling;
- vertrouwelijkheid;

- hoor en wederhoor;
- onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris;
- geen negatieve gevolgen voor de zorgverlening.

6. Informele klacht

Clënten worden gestimuleerd om onvrede eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener of leidinggevende. In veel gevallen kan een klacht hierdoor snel en naar tevredenheid worden opgelost.

7. Formele klachtenprocedure

Indien een informele oplossing niet volstaat, kan een formele klacht worden ingediend.

7.1 Indiening

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail of per post. Mondelinge klachten kunnen met ondersteuning schriftelijk worden vastgelegd.

7.2 Inhoud klacht

Een klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de cliënt;
- omschrijving van de klacht;
- datum of periode;
- betrokken zorgverleners;
- gewenste oplossing.

8. Ontvangst en registratie

Binnen vijf werkdagen ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging. De klacht wordt geregistreerd en vertrouwelijk behandeld.

9. Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Betrokkenen worden gehoord en de cliënt krijgt gelegenheid de klacht toe te lichten.

10. Termijnen

Binnen zes weken ontvangt de cliënt een inhoudelijke reactie. Indien nodig kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal vier weken.

11. Klachtenfunctionaris

Thuiszorg StralendeZorg B.V. is aangesloten bij een erkende klachtenregeling en werkt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris die ondersteuning en bemiddeling biedt.

12. Afhandeling en oordeel

Na afronding ontvangt de cliënt een gemotiveerd oordeel en eventuele verbetermaatregelen.

13. Geschillencommissie

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan een erkende geschillencommissie zorg. De uitspraak is bindend.

14. Calamiteiten

Bij ernstige incidenten of calamiteiten wordt gehandeld conform het calamiteitenbeleid en, indien vereist, melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

15. Privacy en vertrouwelijkheid

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG. Klachten worden beveiligd opgeslagen en alleen gebruikt voor klachtenafhandeling.

16. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de zorgverlening of de relatie met de zorgverlener.

17. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

Klachten worden geanonimiseerd geanalyseerd en gebruikt voor verbetering van zorgprocessen en scholing van medewerkers.

18. Contactgegevens

Thuiszorg StralendeZorg B.V.

Middellaan 33 G

5102 PB Dongen

Telefoon: +31850603854



