

Onderwerp	Klachten over zorg- en de hulpverlening, bijlage klachtenprocedure
Ingangsdatum	
Hoofdstuk	Hoofdstuk 3, zorginhoudelijk
Nummer	3.2.11. Klachten over zorg -en hulpverlening of bedrijfsvoering
Versie	6, oktober 2010

1. Inleiding

Het kan zijn dat er klachten ontstaan over de zorg en hulpverlening. Deze klachten neemt PGZ serieus.

Aandacht voor klachten van cliënten moet een bijdrage leveren voor de verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg en hulpverlening of de bedrijfsvoering. Bovendien levert inzicht in aantallen, aard en ernst van klachten binnen de instelling, het management informatie voor het zonodig bijstellen of ontwikkelen van beleid.

Wat is een klacht?

PGZ vat het begrip klacht, breed op. We verstaan onder een klacht een situatie in de zorg en hulpverlening of bedrijfsvoering waarbij de cliënten, of iemand die namens de cliënt optreedt, ontevredenheid, onrecht of misgenoegen ervaren. Dit kan betrekking hebben op:

- De handelwijze en bejegening door medewerkers van de instelling jegens de cliënt.
- De ontvangen zorg en hulpverlening, denk aan verzorging, medicatie, handelingsplannen, etc.
- De wijze waarop procedures uitgevoerd zijn of uitgevoerd dienen te worden.
- De wijze waarop interne processen geregeld zijn.

Niet in alle gevallen in de dagelijkse praktijk spreken we van een klacht. Vaak kan onvrede worden uitgesproken en in goed onderling overleg worden weggenomen. Ook leent zich niet iedere klacht voor bemiddeling en behandeling, dat is het geval met schadeclaims en strafrechtelijke feiten.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de zorg en hulpverlening van PGZ kan een klacht indienen. Dat zijn de jeugdige, zijn/haar ouders of wettelijk vertegenwoordigers. Hieronder spreken we gemakshalve van “de cliënt” en de “klager”.

De centrale gedachte in voorliggende klachtenregeling is dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is een probleem ontstaan en bekeken moet worden hoe dit naar tevredenheid kan worden opgelost.

Door vanuit een dergelijke houding een klacht te benaderen kan het omgaan met gevoelens van onvrede een actief onderdeel zijn van het kwaliteitsbeleid van de instelling.

Formulier

Indien de cliënt een klacht wil indienen dan bij voorkeur via het officiële klachtenformulier van PGZ. Hierin staan alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een

juiste afhandeling. Het formulier is opvraagbaar bij de administratie van PGZ, teamleiders, regiomanager en de klachtencommissie.

Cliëntvertrouwenspersoon

Bij een klacht kan een cliënt zich bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon. Het doel van de functie cliëntvertrouwenspersoon is het stimuleren van de naleving van cliëntrechten in de instelling. Dat kan via klachtenopvang, signalering en informatieverstrekking. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de instelling.

Voor meer informatie en bereikbaarheid rondom de cliëntvertrouwenspersoon verwijzen wij naar protocol 3.2.1 en kunt u dit opvragen bij de receptie, zorgmanager, de klachten commissie of de website van PGZ.

2. De dagelijkse praktijk

De vraag van de cliënt is het uitgangspunt in de zorg en hulpverlening van PGZ. Dat betekent dat we willen investeren in de relatie met de cliënt, ook wanneer zaken misschien niet goed lopen.

Wanneer een cliënt ontevreden is over de ontvangen zorg en hulpverlening dan zijn er verschillende mogelijkheden om dit binnen de instelling kenbaar te maken.

Bespreekbaar maken.

In eerste instantie is de meest normale weg, indien mogelijk, het ongenoegen aan de orde te stellen op de plek of bij de persoon waar het is ontstaan. In deze fase spreken we meestal niet van een 'klacht'. Het is eerder zo dat de cliënt een vraag, een opmerking of misschien enig ongenoegen heeft en daarover wil praten.

Melding maken bij de teamleider.

Indien het ongenoegen dat de cliënt heeft volgens deze onvoldoende wordt opgepakt door de eerste persoon waar de klacht is ontstaan of onvoldoende resultaat oplevert, kan deze contact leggen met de teamleider. De teamleider zal de klacht aanhoren en samen met de klager op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of verbeterpunten. Daarnaast zal de teamleider contact leggen met de eerste persoon om te beluisteren waarom deze gereageerd heeft zoals gebeurd is. De teamleider zal er naar toe werken om voor iedereen een zo goed mogelijke oplossing te bedenken en indien nodig zal er aandacht zijn voor de relatie tussen de klager en de eerste persoon. Uitgangspunt is dat ieder weer met elkaar verder kan. Om deze opmerkingen e.d. niet verloren te laten gaan zullen deze tevens verzameld, gebundeld en besproken worden door de klachtencommissie en de directie zodat hier eventueel beleid op gemaakt kan worden.

Melding maken bij de regiomanager.

Wanneer de eerste twee gesprekken volgens de cliënt geen oplossing brengt en het ongenoegen blijft bestaan, is er sprake van een klacht. De cliënt is het ergens niet mee eens, heeft duidelijk onvrede.

Op dat moment is de meest aangewezen weg dat de cliënt zich met de klacht wendt tot de regiomanager. Dit kan mondeling of/en schriftelijk.

1. De regiomanager stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager binnen 5 werkdagen, waarin ook wordt aangegeven hoe de bemiddeling verder zal verlopen.
2. De regiomanager informeert de directie.

3. de regiomanager oriënteert zich op de klacht. Indien er sprake is van een klacht jegens een medewerker dan stelt hij/zij deze persoon daarvan in kennis en nodigt hem/haar uit voor een gesprek.
4. De regiomanager maakt een afweging of er ook derden betrokken worden voor een optimale behandeling van de klacht. Onder derden wordt verstaan eventuele relevante betrokkenen en deskundigen. Betreft de klacht bijvoorbeeld het handelingsplan dan zou er een orthopedagoog bij gevraagd kunnen worden.
5. De regiomanager nodigt de klager en eventueel aangeklaagde uit voor een schriftelijke of mondelinge toelichting over de klacht.
6. De klager en eventuele andere deelnemers aan dit gesprek krijgen een schriftelijke bevestiging van de hoofdlijnen van het gesprek en de gemaakte afspraken.
7. De regiomanager maakt een kort verslag van de klacht, de wijze waarop de klacht is behandeld en de uiteindelijke afhandeling en gemaakte afspraken. Een afschrift hiervan gaat in het cliëntdossier.

Bovengenoemde bemiddeling door de regiomanager dient binnen 4 weken na melding te zijn afgehandeld.

De regiomanager hanteert in de behandeling van de klacht de volgende uitgangspunten;

- De regiomanager is uitnodigend naar de cliënt en stelt zich ten aanzien van de klacht actief op. Hij treedt, in het belang van de cliënt en de oplossing van het probleem maar zeker ook in het belang van de instelling en de kwaliteit van de geboden zorg en hulpverlening, eerder stimulerend dan afremmend op.
- De regiomanager richt zich niet op de schuldvraag maar op de verheldering van de zorgvragen, op het herstel en de verbetering, van de kwaliteit van de zorg en hulpverlening, alsmede op preventie voor de toekomst. Hij waakt ervoor positie in te nemen.
- Ingeval de regiomanager van oordeel is of twijfelt of de klacht een situatie of handelwijze betreft die de grenzen van het toelaatbare in de zorg en hulpverlening overschrijdt (bijvoorbeeld in geval van intimidatie, misbruik, strafbare feiten en dergelijke) informeert de regiomanager de directie. Is deze van oordeel dat de grenzen, als hier bedoelt, zijn overschreden dan neemt de directie de afhandeling van de klacht over.
- Indien het niet mogelijk lijkt de situatie naar wens op te lossen, verwijst de regiomanager de cliënt/klager naar de klachtencommissie. Deze besluiten welke vervolgstappen gezet gaan worden.

3. Klachtencommissie.

Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld kan de cliënt hiertegen bezwaar aantekenen en zal de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen. Ook indien de cliënt de klacht van dusdanige zware aard vindt is het mogelijk de klacht direct te deponeren bij de klachtencommissie.

Deze bestaat uit 3 personen waaronder een externe onafhankelijke voorzitter, 1 extern lid en de beleidsmedewerker.

De klacht kan schriftelijk ingediend worden bij PGZ ten aanzien van "klachtencommissie".

Binnen 5 dagen ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging.

Zowel de cliënt als de aangeklaagde wordt de mogelijkheid geboden mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. Op verzoek van een van de beide partijen kan het horen door de commissie gescheiden van elkaar plaatsvinden. Met een schriftelijk verslag kan de inhoud van de hoorzitting aan de niet aanwezige partij kenbaar worden gemaakt.

De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan. De klachtencommissie kan zo nodig gebruik maken van deskundigen.

Als de klacht wordt ingetrokken, wordt de klachtenbehandeling gestaakt. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat er een gelijke klacht met betrekking tot dezelfde cliënt nog in behandeling is bij een ander tribunaal (bijvoorbeeld tuchtcollege, strafrechter, civiele rechter).

De klachtencommissie stelt uiterlijk 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met reden omkleed alle betrokken partijen in kennis van het oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Bezwaar bij de klachtencommissie

Indien de klacht – volgens de klager- niet naar wens is afgehandeld kan de cliënt of iemand die namens de cliënt optreedt hier tegen schriftelijk bezwaar aantekenen. Dit bezwaar kan worden ingediend bij de klachtencommissie van PGZ (p/a PGZ). Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.

Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met de uiteindelijke uitspraak van de klachtencommissie van PGZ dan bestaat er een externe beroepsmogelijkheid. Dit kan bij via het tuchtrecht bij het regionale tuchtcollege. Hoger beroep is mogelijk bij het centrale Tuchtcollege.

Openbaar verslag

Over elk kalenderjaar wordt in het jaardocument een openbaar verslag opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.