

Klachtenregeling cliënten

1. Inleiding

Cliënten, deelnemers aan de dagbesteding en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Eli Care Thuiszorg. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door Eli Care Thuiszorg wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend, hoe de klacht in behandeling wordt genomen en hoe maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over Eli Care Thuiszorg kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van Eli Care Thuiszorg of andere onwenselijke situaties.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manieren:

- *Mondeling:*

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker of bij de leidinggevende van de medewerker.

- *Schriftelijk:*

Hiervoor kan het klachtenformulier van Eli Care Thuiszorg worden gebruikt. Dit formulier kan men vinden in de zorgmap of aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Eli Care Thuiszorg via:

E-mail: info@elicarezorg.nl

Post: Burgemeester de Kuijperlaan 3, 5461 AA Veghel

- Externe klachtenfunctionaris:

Eli Care Thuiszorg is aangesloten bij Vereniging Spot. Het indienen van een klacht via de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris kan via:

Klacht@verenigingspot.nl

035-54 27 517

Postbus 513, 1410 AC Naarden

- Geschilleninstantie:

Via <https://zorggeschil.nl/contact/> kan men contact opnemen met de geschilleninstantie.

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van Eli Care Thuiszorg wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op het klachtenformulier.

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij Eli Care Thuiszorg of kan contact worden gezocht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door Eli Care Thuiszorg

Na ontvangst van de klacht neemt Eli Care Thuiszorg binnen 5 werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

c. Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris (Vereniging Spot)

Als men er intern samen niet uitkomt of de indiener wil niet eerst in gesprek met Eli Care Thuiszorg, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan luisteren, signaleren en adviseren, ondersteunen bij het formuleren van een klacht, de eerste opvang bieden van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht, uitleg geven over de klachtenprocedure, bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.

Vereniging Spot heeft een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris.

d. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschillencommissie (Geschilleninstantie Zorggeshil)

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt of zijn familie is opgelost en de cliënt of zijn familie daarin niet berust, is sprake van een geschil. Dan kan de geschillencommissie worden ingeschakeld. Dit gaat via de Geschilleninstantie Zorggeshil.

Geheimhouding:

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Eli Care Thuiszorg die bij de behandeling van een klacht worden betrokken zijn verplicht tot geheimhouding.

5. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de in de klacht geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.

- Indien nodig vinden er preventieve maatregelen plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling met als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.
- In het jaarlijkse organisatiebeoordeling wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn geformuleerd en in het komende jaarplan opgenomen.