 <p>Kwaliteit, Klachten en Geschillen</p>	<p>Versie: 5</p>
<p>Datum: januari 2020</p>	<p>definitief</p>

KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN

Kwaliteit en professionaliteit staan hoog in het vaandel bij Accurate Zorg in Austerlitz. Bent u niet tevreden over onze zorgverlening? Laat het ons weten.

Accurate zorg biedt thuiszorg inclusief 24-uurszorg waarbij de cliënt centraal staat. De opvang en bemiddeling bij klachten in het kader van de bewaking en verbetering van kwaliteit neemt daarbij een belangrijke plaats in. Behoud c.q. herstel van de relatie tussen de patiënt en de zorgverlener staat daarbij centraal.

Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen

Per 1 januari 2016 is de nieuwe Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in werking getreden en deze vervangt de Wet Klachtrecht Clienten Zorginstellingen.

Doel van de nieuwe wet is goed zorg en openheid over en leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. Een een zorgvuldige omgang met klachten over de zorgverlening.

Om aan deze wet tegemoet te komen worden alle vormen van geweld als een client daarmee te maken heeft gekregen gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Tevens worden zorgverleners gestimuleerd om incidenten of bijna ongelukken te melden bij de directeur van Accurate Zorg. Deze meldingen worden binnen de teams besproken met het doel ervan te leren en zo de zorg samen te verbeteren.

Klachten

Een klacht is een uiting van onvrede over de geboden zorg en/of de organisatie daarvan alsook het ontbreken van zorg.

Klagers kunnen rechtstreeks terecht bij HMorselt. Om laagdrempelig te kunnen werken zijn er geen regels op welke wijze iemand een klacht kan indienen. De klacht kan dus in een persoonlijk gesprek, via een brief, email of telefonisch worden ingediend. Met name de mogelijkheid van een persoonlijk gesprek wordt door de klagers gewaardeerd. Het gesprek biedt de mogelijkheid om ook de emoties die vaak gepaard gaan met een klacht, te uiten.


Afhankelijk van de klacht en de wensen van de klager kan de opvang van klachten uiteenlopen van het bieden van een luisterend oor tot het leiden van een bemiddelingsgesprek. De termijn van afhandeling is over het algemeen kort (variërend van dezelfde dag tot 2 weken).

Wanneer de klacht helder is neemt HMorselt vervolgens contact op met degene waar de klacht tegen gericht is. Er wordt hem/ haar om een reactie gevraagd. De beklagde kan zijn/haar kant van het verhaal vertellen deze wordt teruggekoppeld aan de klager. Door de klacht te bespreken met de betrokkene(n) kan tevens een inschatting worden gemaakt of het om een incident dan wel een structureel probleem gaat.

In overleg met de client wordt bekeken of er vervolgstappen nodig zijn.

Mocht er behoefte zijn aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris dan is deze beschikbaar voor cliënten.

De mogelijkheid bestaat dat cliënten zonder tussenkomst van HMorselt en/of de onafhankelijke klachtenfunctionaris direct met de geschillencommissie contact kunnen

 Kwaliteit, Klachten en Geschillen	Versie: 5
Datum: januari 2020	definitief

opnemen om hun klacht te deponeren. Zij zullen de klacht in behandeling nemen volgens hun procedure.

Registratie

Om te kunnen zorgdragen voor een kwalitatief goede klachtenopvang worden alle klachten geregistreerd.

In het werkoverleg worden de klachten besproken tenzij het om hele persoonlijke zaken gaat.

Jaarlijks komen in het management review de klachten terug met de ondernomen acties.

Geschillencommissie

Accurate Zorg is aangesloten bij een geschillencommissie per 1 januari 2017.

Postadres;

Postbus 90600, 2509L Den Haag, tel 0703105310

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>