

Titel : Procedure klachtbehandeling cliënt
HKZ norm nr. : 1.3
Gerelateerd aan : - Regeling vertrouwenspersoon
- Procedure meten, analyseren en bijstellen van processen
- Folder vertrouwenspersoon/ klachtenregeling cliënt
- Formulier signalering klacht cliënt
Doel : Toelichten klachtenregeling
Proceseigenaar : Zorgcoördinator

- Cliënt
- Wettelijk vertegenwoordiger
- Voogd

- Cliënt
- Wettelijk vertegenwoordiger
- Voogd

- Persoonlijk begeleider

- Cliënt
- Wettelijk vertegenwoordiger
- Voogd

Teamleider

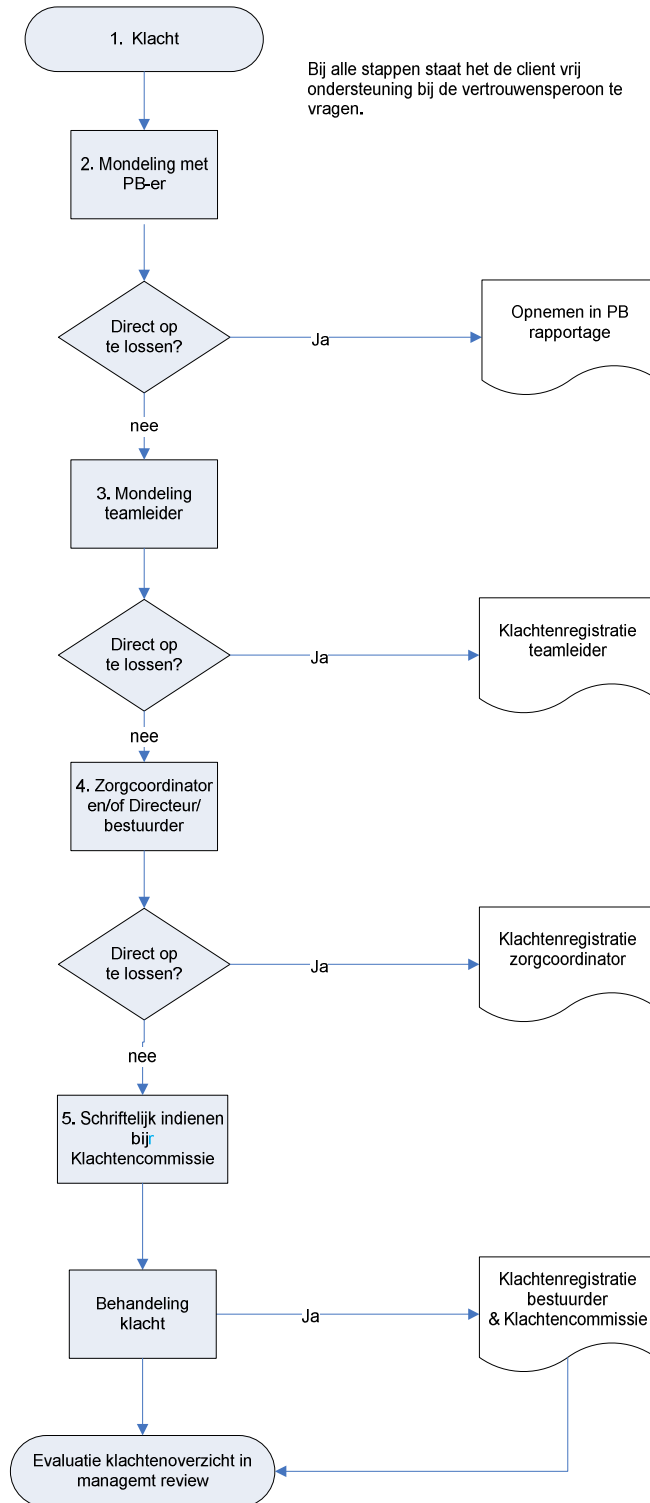
- Cliënt
- Wettelijk vertegenwoordiger
- Voogd

Zorgcoördinator

- Cliënt
- Wettelijk vertegenwoordiger
- Voogd

- Klachtencommissie

MT



1. Cliënten krijgen binnen de stichting de kans om hun klachten bekend te maken. Hierover worden zij bij opname geïnformeerd middels de folder 'klachtenregeling bewoner Ygdrasil'. De klacht kan in eerste plaats worden ingediend bij de persoonlijk begeleider.

2. De persoonlijk begeleider probeert eerst zelf de klacht te behandelen. De PB-er maakt de cliënt er attent op dat hij/zij ook een beroep kan doen op de vertrouwenspersoon. (vooral over vragen mbt. bejegening, seksualiteit, etc).

De PB-er maakt een aantekening in de PB rapportage over aard van de klacht of vraag, datum gesprek, en de gemaakte afspraken. De PB-er informeert tevens de teamleider over de klacht/vraag.

3. Is de cliënt of diens vertegenwoordiger hiermee niet tevreden, of als de klacht de persoonlijk begeleider betreft, dan kan de cliënt de klacht indienen bij de teamleider. De teamleider gaat in dit geval in gesprek met de cliënt/vertegenwoordiger en indien wenselijk/noodzakelijk andere betrokkenen. De teamleider maakt een klachtenregistratie met daarin datum, aard van de klacht, en gemaakte afspraken. De teamleider rapporteert de klacht aan de zorgcoördinator.

4. Is de cliënt of diens vertegenwoordiger niet tevreden met de uitkomst, of indien de klacht betrekking heeft op de teamleider dan kan de cliënt de klacht indienen bij de zorgcoördinator of directeur/bestuurder. De zorgcoördinator of directeur/ bestuurder gaan eveneens met de cliënt/vertegenwoordiger, en zo nodig meerdere betrokkenen, in gesprek om tot een gezamenlijke oplossing te komen. De zorgcoördinator maakt een klachtenregistratie en rapporteert aan de directeur-bestuurder.

5. Indien de klacht niet tot ieders tevredenheid is opgelost kan de cliënt/vertegenwoordiger de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Ook kunt u de klachtencommissie rechtstreeks benaderen.

Soms is de grens tussen een klacht van cliënt, uiting van onvrede, of moeilijk te vervullen wens of vraag niet heel duidelijk.

Alle klachten, signalen of 'vragen uit onvrede' die binnenkomen bij de teamleider of MT- leden worden geregistreerd op het formulier 'signalering klacht/onvrede cliënt'.

Bejegening

Klachten met betrekking tot bejegening en seksueel misbruik worden doorverwezen naar vertrouwenspersoon cliënt. Dit is een medewerker personeelszaken, iemand met de benodigde vaardigheden en toch onafhankelijk tav. de cliëntenzorg.

Registraties

Wat	Beheerder	Waar	Bewaartermijn
Rapportage klacht in persoonlijke rapportage	PB-er,	Kantoor op locatie	15 jaar
Klachtenregistratie	Teamleider, zorgcoördinator, directeur-bestuurder.	Kantoor	3 jaar