

Klachtenregeling WarmThuis

1. Inleiding

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

2. Wat is een klacht?

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

Daarnaast zijn er klachten die specifiek betrekking hebben op vrijheidsbeperking in het kader van de wet BOPZ. Zie hiervoor § 6 van dit document.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van WarmThuis.

b. Schriftelijk

Hiervoor wordt het klachtenformulier van WarmThuis gebruikt. Dit formulier kan men downloaden van de website van WarmThuis of aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Stichting WarmThuis, Wogmeer 26, 1711 SP Hensbroek. Ook is er de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie welke ook actief is voor een aantal zorginstellingen in Noord Holland, en welke wordt uitgevoerd door bureau Facit te Velsen. Het adres hiervoor is: Klachtencommissie bureau Facit; Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord.

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In een gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van WarmThuis 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 een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan alsnog een schriftelijke klacht worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie van Facit.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door WarmThuis.

Na ontvangst van de klacht neemt WarmThuis zo spoedig mogelijk contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker, de locatieleidinggevende 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 alsnog een schriftelijke klacht worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie van Facit.

c. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe klachtencommissie van Facit.

De klachtencommissie stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging. De klacht wordt binnen maximaal vier weken behandeld en beantwoord. In spoedeisende situaties neemt de voorzitter van de klachtencommissie binnen tien dagen een voorlopige beslissing. De ingediende klacht wordt na afhandeling geanonimiseerd doorgegeven aan de directie van WarmThuis. Hierbij kunnen ook aanbevelingen worden gedaan over te nemen maatregelen.

Geheimhouding.

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van WarmThuis die bij de behandeling van een klacht worden betrokken en de leden van de externe klachtencommissie, 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.
- Preventieve maatregelen vinden plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.
- Alle ingediende klachten worden geregistreerd in het kwaliteitsteam van WarmThuis dat één keer per kwartaal vergadert. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie genomen.
- In het jaarlijkse management review 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.

6. Klachten die specifiek betrekking hebben op vrijheidsbeperking in het kader van de wet BOPZ.

Binnen alle genoemde zorgvuldigheidseisen die WarmThuis in acht neemt wat betreft de uitvoering van de wet BOPZ valt ook een BOPZ klachtencommissie.

Daar waar de bewoner vrijheidsbeperking ervaart, wordt aanvullende rechtsbescherming geboden door een speciale klachtenregeling. De klacht wordt voorgelegd aan de 1^e geneeskundige van Stichting Geriant. Het instellen van een BOPZ klachtencommissie waar klachten worden behandeld is wettelijk verplicht (Facit). Anders dan bij de reguliere wettelijke klachtenbehandeling is de uitspraak van de BOPZ klachtencommissie voor de zorgaanbieder – in dit geval WarmThuis - dwingend.

De wet BOPZ beschrijft vijf punten waarover een betrokkene kan klagen:

- De beslissing om de persoon wilsonbekwaam te verklaren
- Het toepassen van een behandelplan waartegen de betrokkene zich verzet (dwangbehandeling)
- Het toepassen van Middelen en Maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie (M&M-nood)
- Het beperken van fundamentele vrijheden op grond van artikel 40 van de wet BOPZ
- Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan

Regeling Klachtenbehandeling BOPZ

- Klachten dienen te worden gericht aan: Klachtencommissie bureau Facit; Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord.
- Afschriften van het klaagschrift worden door de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht gericht is, aan de directie WarmThuis en aan de 1^e geneeskundige BPOZ-arts van Stichting Geriant.
De directie, de 1^e geneeskundige van Stichting Geriant, de locatieleidinggevende en de beklagde wordt de mogelijkheid geboden om binnen drie dagen na datum van toezending van het afschrift een schriftelijk commentaar te zenden aan de commissie.
- De klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld mondeling hun standpunt tegenover de commissie toe te lichten. Zij worden schriftelijk uitgenodigd door de secretaris voor een zitting van de commissie.

De klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht gericht is, kunnen zich doen bijstaan door, door hen aan te wijzen personen.