



Klachtenregeling WarmThuis

Inleiding

Bewoners, logeergasten, deelnemers van de dagbesteding 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.

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 Zorg en Dwang (WZD).

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, Noordschermerdijk 5, 1842 EL Oterleek.

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.

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.



b. Behandeling van een schriftelijke klacht door WarmThuis

Na ontvangst van de schriftelijke 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.

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.

1. 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.

Klachten die specifiek betrekking hebben op vrijheidsbeperking in het kader van de WZD

Binnen alle genoemde zorgvuldigheidseisen die WarmThuis in acht neemt wat betreft de uitvoering van de WZD valt ook een WZD clientvertrouwenspersoon (CVP).



Clientvertrouwenspersoon (CVP)

De CVP is laagdrempelig beschikbaar en heeft de taak een bewoner of zijn vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in gevallen die samenhangen met onvrijwillige zorg, met de opname en verblijf bij WarmThuis of het doorlopen van een klachtenprocedure.

De CVP is onafhankelijk en niet in dienst van WarmThuis.

Contactgegevens CVP:

Wouda Weeland

Bereikbaarheid: Dinsdag t/m Vrijdag

Mobiele nummer: 06-40961832

E-mail adres: w.weeland@zorgstem.nl

Klachtenprocedure WZD

De bewoner of zijn vertegenwoordiger kunnen een klacht indienen bij de klachtencommissie wanneer zij het niet eens zijn met:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgleefplan op te nemen;
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgleefplan of in onvoorziene situaties;
- Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een bewoner;
- Klachten over beslissingen van de WZD-functionaris.

Klachten voortkomend uit de uitvoering van de WZD moeten worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Deze externe klachtencommissie doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

Contactgegevens externe klachtencommissie: <https://www.kcoz.nl/home>

Verantwoording en toezicht op de kwaliteit van onvrijwillige zorg

Een keer per half jaar stuurt de WZD commissie van WarmThuis een rapportage naar de IGJ met de analyse over de onvrijwillige zorg die in die periode verleend is (volgens format IGJ).