

10.2.2 Klachtenreglement

Inleiding

Wij doen ons uiterste best om u te behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling of over de manier waarop wij met u omgaan. Wij horen dat graag van u. Bent u niet tevreden, voelt u zich teleurgesteld, loopt de verzorging of begeleiding niet zoals u verwacht had? Blijf er niet alleen mee zitten, maar laat het ons weten. Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig behandeld bent? Dan helpt het vaak al als u hierover praat met de betrokken medewerker. Misschien is uw klacht snel en gemakkelijk op te lossen of is er sprake van een misverstand. Wij gaan graag met u in gesprek over hoe wij onze zorgverlening kunnen verbeteren.

Meestal kunnen wij in een persoonlijk gesprek tot een oplossing komen. Helpt dat niet of wilt u een onafhankelijk oordeel, dan kunt u een klacht indienen bij Quasir. Zij verzorgen onze klachtencommissie. Quasir zal op een professionele en onafhankelijke wijze uw klacht in behandeling nemen. In dit klachtenreglement vindt u een gedetailleerde beschrijving van de wijze waarop wij een klacht behandelen.

Bent u niet tevreden met de oplossing, dan kunt u uw klacht online aanmelden bij Stichting Zorggeschil via hun website. U wordt dan rechtstreeks doorverwezen naar het meldingsformulier van Stichting Zorggeschil. Mocht u niet beschikken over onlinemogelijkheden tot het indienen van een klacht kunt u ook bellen met telefoonnummer 0561-618711.

Medianacare Rentmeesterstraat 46-E 1315 JS Almere 036-2027009 E-mail: i.cecen@medianacare.nl www.medianacare.nl	
Quasir - klachtenbemiddelingsbureau Postbus 1021 7940 KA Meppel Tel: +31 561618711 Telefoon klachtenfunctionaris: +31 (0)6 48445538 Email: bemiddeling@quasir.nl www.quasir.nl	Stichting Zorggeschil Postbus 24018 3502 MA Utrecht 0561 618711 (Quasir) 9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr) info@zorggeschil.nl www.zorggeschil.nl

Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Mediana Care BV, lid van Zorgthuis.nl

Artikel 1.2. Cliënt

een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

de persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Artikel 1.6. Externe klachtenfunctionaris

Mediana Care BV is aangesloten bij Quasir, welke zorgdraagt voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Artikel 1.7 Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Mediana Care BV is aangesloten bij de stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 6 maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Artikel 3. Indienen en registratie van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of via e-mail aan de algemeen directeur worden verstuurd.

De klacht wordt door de algemeen directeur geregistreerd en de ontvangst wordt binnen 1 werkdag aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.

Artikel 4. Eerste klachttopvang

De algemeen directeur treedt in contact met deklager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 15 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 5. Conclusie eerste klachttopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de algemeen directeur, daarover schriftelijk aan de bestuurder.
2. Indien de algemeen directeur, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan het bestuur gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

1. De bestuurder roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert het bestuur de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst ervan door het bestuur doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.
4. De klager kan ook zelf contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Mediana Care BV waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Mediana Care BV over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Mediana Care BV noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Geschilleninstantie

Artikel 9.

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen.

- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Mediana Care BV kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Het bestuur kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Mediana Care BV hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de functionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 12. Optioneel

De klachtopvangfunctionaris/algemeen directeur registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 13. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 14. klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Mediana Care BV of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Mediana Care BV of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.