



## Klachtenregeling 'Beth Shamar'.

### **KLAGEN MAG!**

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening. Klachten kunnen worden gezien als suggesties voor verbetering.

Bij klagen speelt nog iets anders. Wanneer mensen een klacht uiten, zijn ze vaak bang dat hen dit niet in dank wordt afgenomen door het personeel. Blijft een verzorgende wel even aardig? Kan je een dag later nog wel helemaal op ze rekenen? En dan wordt de onvrede vervolgens maar ingeslikt...

Die angst voor de reactie van het personeel is misschien begrijpelijk, maar toch niet terecht. Onze medewerkers hebben geleerd dat op- en aanmerkingen van onze Cliënten juist waardevol kunnen zijn. Een medewerker van 'Beth Shamar' hoort dan tenminste wat er leeft en hoe het werk nog beter kan gebeuren. Klagen is dus niet: ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven zeggen wat u vindt.

### **EEN GOEDE KLACHTENREGELING**

Iedere gezondheidszorginstelling is verplicht een goede klachtenregeling te hebben voor een permanente en betere zorg- en dienstverlening, zo ook 'Beth Shamar'. Hierin hebben wij vastgesteld hoe wij willen omgaan met klachten die ontstaan tussen u als Cliënt van ons Dagcentrum (zorgvrager) en wij die zorg & begeleiding aan u verlenen (zorgaanbieder). Die regeling is vastgelegd in een officieel document/protocol, daarin staat beschreven hoe 'Beth Shamar' wil omgaan met klachten. Dat protocol kunt u ook op de website vinden.

## DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bieden van een procedure voor melding, bemiddeling en behandeling van uw klachten
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van het Alzheimer Dagcentrum 'Beth Shamar'.
- Signalen vanuit de klachtenregeling, aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

## WAAROVER KUNT U KLAGEN?

Eigenlijk over alles wat met de zorg- en dienstverlening van 'Beth Shamar' te maken heeft.

Bijvoorbeeld ten aanzien van de Verzorging en Begeleiding: u kunt dienstverlening onvoldoende vinden omdat er te weinig hulp is bij bijvoorbeeld de toiletgang. Of u vindt dat er niet snel genoeg wordt gereageerd op signalen van verergering van het dementiële proces of de chauffeur komt altijd te laat of..... etc. etc.

Ook kan een eerder door u gemeld incident voor u een klacht worden wanneer u vindt dat de melding te weinig of geen aandacht heeft gehad.

*De relatie met onze medewerker;* bijvoorbeeld: u krijgt onvoldoende informatie, u vindt dat het niet goed klikt met *onze medewerker*, u heeft een klacht over de manier waarop de *medewerker* u bejegent, u aanspreekt.

Van welk aard uw onvrede ook is, u kunt dit altijd aan de orde stellen.

## PROBEER EERST ZELF DE KLACHT OP TE LOSSEN

Probeer u, als u een klacht heeft, a.u.b. eerst het probleem op te lossen met onze medewerker, met hem of haar probeert u de klacht eerst op te lossen en afspraken te maken dat die klacht niet meer voorkomt. Een rustig en goed gesprek lost vaak al veel op, wat kan bijdragen aan begrip tussen u en de betrokken medewerker en dus aan de oplossing van uw klacht. Wanneer het gesprek met de medewerker niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u zich wenden tot de Directie van 'Beth Shamar', Dhr. of Mw. Moggré.

Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u een familielid of relatie vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. Uiteraard wordt de klacht met u besproken, waarin u zich kunt laten bijstaan door uw familielid of relatie.

## WAT DOET DE GENOEMDE DIRECTIE IN CASU VAN EEN KLACHT?

De Directie gaat na wat er aan de hand is en bekijkt hoe de klacht kan worden opgelost. Zij behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg.

## HOE MOET U EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE DIRECTIE?

U moet uw klacht schriftelijk indienen m.b.v. het klachten formulier. U omschrijft daarin uw klacht en uw gegevens: naam, adres en telefoonnummer. U kunt uw brief richten T.a.v. De Directie van 'Beth Shamar' Grothelaan 1a 3737RK Groenekan, tel. 0346-211755

Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht onder woorden te brengen of dat u advies of ondersteuning bij het indienen van uw klacht wenst. U kunt zich dan eventueel laten bijstaan door een 'vertrouwenspersoon' die kan u behulpzaam zijn bij het op schriftstellen van uw klacht.

## WAT GEBEURT ER NADAT U EEN KLACHT HEEFT INGEDIEND?

Zo spoedig mogelijk, binnen 7 werkdagen, ontvangt u een reactie van de Klachtencommissie waarmee de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verder gang van zaken wordt uitgelegd.

- 1) Zo snel mogelijk na het in behandeling nemen van uw klacht krijgt u een brief waarin de directie haar mening geeft over de ingediende klacht of u wordt uitgenodigd voor een gesprek om de klacht toe te lichten. U mag zich eventueel laten bijstaan door uw 'Vertrouwenspersoon' of uw vertegenwoordiger.
- 2) Degene over wie uw klacht gaat, krijgt bericht dat er een klacht over hem/haar in behandeling is genomen
- 3) Zonodig worden de betrokkenen gehoord of wordt volstaan met een verweerschrift aan degene tegen wie u een klacht heeft ingediend.

## DE DIRECTIE GEEFT ADVIES

De directie kan adviseren over een oplossing van het gesignaleerde probleem. Het komt ook voor dat een probleem niet of moeilijk, op te lossen is.

De directie vormt zich een oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van uw klacht. De directie laat de uitkomst van het uiteindelijke advies u dit dan schriftelijk, met tekst en uitleg weten. Ook de direct betrokkenen en de directie ontvangen het advies van de klachtencommissie en neemt zonodig maatregelen om het probleem op te lossen. U wordt daar schriftelijk van op de hoogte gebracht.

## Verslag

Ieder jaar wordt een openbaar verslag opgesteld waarin het aantal en de aard van de gemelde klachten wordt weergegeven. Tevens worden vermeld de maatregelen die 'Beth Shamar' heeft genomen naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen vanuit de directie.

## Van klachtinformatie naar kwaliteitsinformatie

Op basis van de aard en de inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen in zorg en dienstverlening en/of in de organisatie van genoemde zorg en dienstverlening. Deze signalen worden vertaald in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

## Evaluatie

Ieder twee jaar na de inwerking treding van dit reglement vindt er een evaluatie plaats door de zorgaanbieder van genoemd reglement en bijhorende procedures.

## SAMENVATTEND

De kern van de regeling is dat wij van 'Beth Shamar' zoveel als mogelijk is proberen om klachten te voorkomen. Dat mag u van ons verwachten. Soms lukt dat, ondanks alle inspanningen, toch niet. Daarom hebben wij deze officiële klachtenregeling, waarin u heeft kunnen lezen hoe wij omgaan met uw klachten.

Wij stellen het op prijs als u ons uw onvrede of klacht laat weten. Dit kunt u doen door het met de betrokkene zelf te bespreken, het mondeling of schriftelijk te melden bij de Persoonlijk begeleider of uw klacht schriftelijk bij de Directie in te dienen.

*JM Moggré*

De directie van 'Beth Shamar'.