

Klachtenregeling Martha Flora

1. Inleiding

Bewoners en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Martha Flora. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door Martha Flora wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend, hoe Martha Flora de klacht in behandeling neemt en maatregelen neemt om herhaling te voorkomen. In de bijlage is de procesbeschrijving opgenomen. Dit document is voor intern gebruik.

2. Wat is een klacht?

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

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manieren:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken locatiemanager en/of medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van Martha Flora. Medewerkers bespreken uitingen van onvrede van klanten te allen tijde met hun locatiemanager. Ook kan een klacht ingediend worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Martha Flora. U kunt hem telefonisch bereiken via 020 – 820 11 89 of een mail sturen naar klachtenfunctionaris@marthaflora.nl

b. Schriftelijk

Dit gebeurt bij voorkeur bij de locatiemanager of bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hiervoor kan het klachtenformulier van Martha Flora gebruikt worden. Dit formulier kan men downloaden via de website van Martha Flora: klachtenregeling.

Het klachtenformulier voor de klachtenfunctionaris wordt verstuurd naar:

Per post

Martha Flora
Klachtenfunctionaris
Willemsparkweg 92 H
1071 HM Amsterdam;

Via e-mail

email: klachtenfunctionaris@marthaflora.nl.

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van uw klacht zo snel mogelijk en bespreekt met u de mogelijkheden van de klachtbehandeling. Een reactie op de klacht volgt zo snel als mogelijk, maar tenminste binnen zes weken.

Ook bestaat er de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie waarbij Martha Flora is aangesloten.

Per post

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland:
Postbus 737
2800 AS Gouda

Per e-mail

e-mail: info@klachtverzorg.nl

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

De klacht wordt met de indiener besproken in een gesprek met de betrokken medewerker en/of de locatiemanager van Martha Flora. In dit gesprek wordt de klacht besproken en onderzocht welke

maatregelen ter verbetering kunnen worden genomen. Ook kan besloten worden klager te adviseren de klacht in te dienen bij de externe Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Na een maand wordt geëvalueerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt vastgelegd op het klachtenformulier en/of in een verslag.

Bezwaar

Indien de klager niet tevreden is over het resultaat, dan kan hij een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke externe Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door Martha Flora.

Na ontvangst van de klacht neemt Martha Flora zo spoedig mogelijk contact op met de indiener.

Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken locatiemanager en/of klachtenfunctionaris en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt de klacht besproken en onderzocht welke maatregelen ter verbetering worden genomen. Ook kan besloten worden klager te adviseren de klacht in te dienen bij de externe Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

De klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Er worden afspraken gemaakt over de evaluatie of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt vastgelegd op het klachtenformulier en/of in een verslag.

5. Geschillencommissie

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de klachtenfunctionaris en/of u bent het niet eens met de uitspraak van de externe klachtencommissie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de door het ministerie Volksgezondheid Welzijn en Sport erkende Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. De geschilleninstantie is onpartijdig en kan een onafhankelijke uitspraak doen over uw klacht. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen. Meer informatie over de werkwijze en bereikbaarheid van de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland vindt u op www.geschillenoverzorg.nl.

Geheimhouding

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Martha Flora die bij de behandeling van een klacht worden betrokken en de leden van de externe klachtencommissie, zijn verplicht tot geheimhouding.

6. Klachtenfunctionaris

De onafhankelijk klachtenfunctionaris heeft een informerende, adviserende en registrerende functie.

Hij:

- informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
- registreert alle intern lopende klachten en afgeronde klachten en klachten die bij de externe klachtencommissie gemeld worden;
- beheert de administratieve vastlegging van klachten in de cloud en informeert/adviseert daarover;
- formuleert informatie voor het kwaliteitsjaarverslag.

7. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing bieden voor de in de klacht geuite onvrede) 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 worden voorkomen.
- Alle ingediende klachten worden geregistreerd en besproken in het managementteam van Martha Flora. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie ondernomen.
- 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.
- Het managementteam van Martha Flora publiceert in het 'kwaliteitsjaarverslag' het aantal klachten.

8. Klachtenregeling Wet zorg en dwang

Voor klachten die voortkomen uit de Wzd geldt een aparte klachtenregeling Wzd die voor Martha Flora uitgevoerd door de Externe Klachtencommissie Zorg Midden-Holland. Zij zijn bereikbaar via:

Post

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

Postbus 737

2800 AS Gouda;

E-mail

e-mail: info@klachtverzorg.nl.

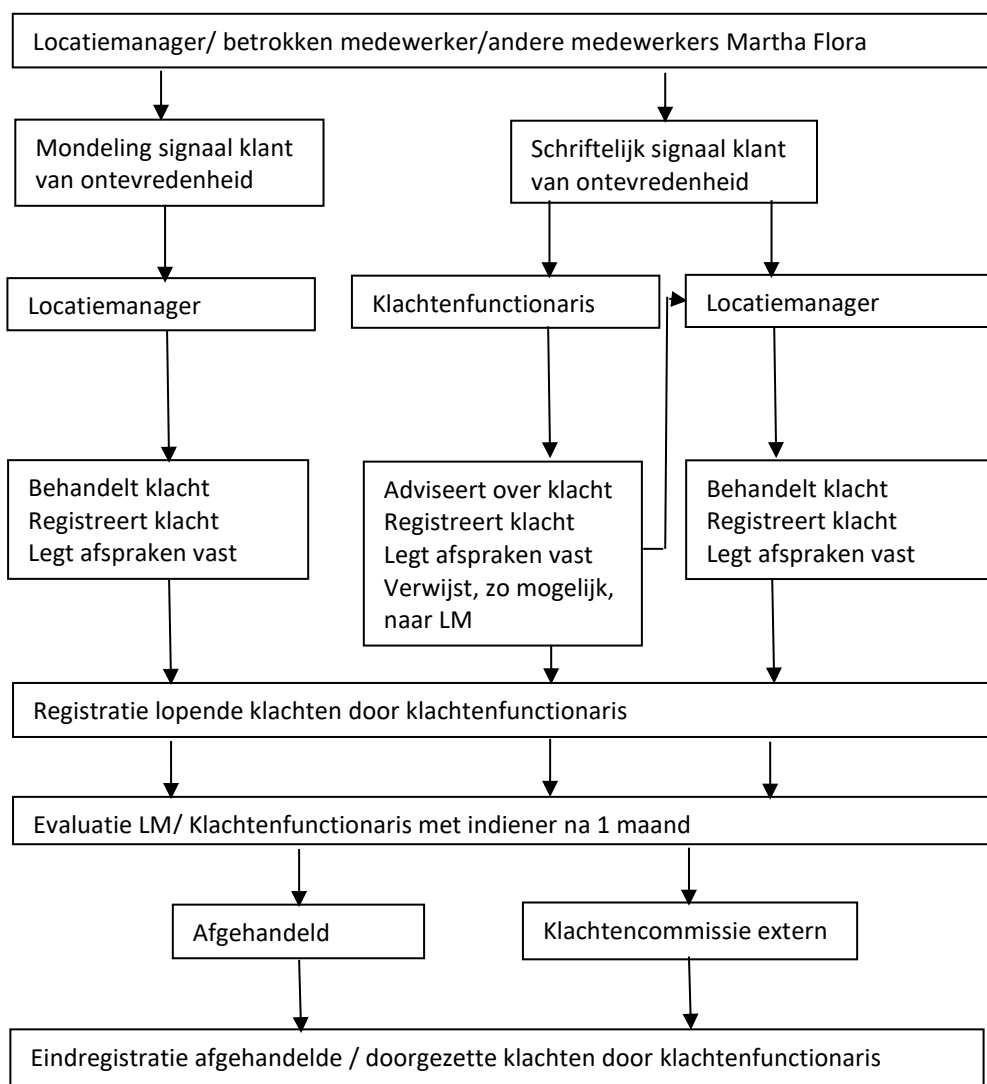
Wat doet de externe klachtencommissie Wzd?

De klachtencommissie Wzd behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wzd. De klachtencommissie Wzd doet een bindende uitspraak en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder, worden voorgelegd aan de rechtbank.

Op welke klachten is deze klachtenregeling van toepassing?

1. Een oordeel over wilsbekwaamheid.
2. Beslissingen over opname onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlening van de periode waarin onvrijwillige zorg wordt toegepast.
3. Besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan.
4. Besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden.
5. Naleven van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.
6. Besluiten over verlof en ontslag.
7. Naleving van verplichtingen door Wzd-functionaris en besluiten van Wzd-functionaris.

Bijlage: Proces interne klachtenregeling Martha Flora



Signaleren:

- alle medewerkers zijn alert op signalen
- medewerkers nemen te allen tijde contact op met locatiemanagement
- bestuurder/MT kan ervoor kiezen een klacht zelf te behandelen

Behandelen LM/MT

- behandelt onvrede en kiest aanpak/oplossingen
- kan ervoor kiezen direct te verwijzen naar externe klachtencommissie
- registreert klacht via formulier en meldt lopende klacht bij operationeel directeur, concept directeur, klachtenfunctionaris
- operationeel directeur informeert MT maandelijks

Registratie/informatie

- Klachtenfunctionaris verzamelt en registreert alle lopende klachten, de maatregelen die genomen zijn en de afhandeling, inclusief klachten die binnenkomen bij de externe commissie
- Klachtenfunctionaris beheert cloudeel klachten
- Klachtenfunctionaris informeert directeur maandelijks over meldingen en registratie