

Klachten & meldingen

Klachten jaarverslag 2019

Zorg in Balans

Auteur(s): Kwaliteitsmanager
Datum: 11 mei 2020
Versie: 1.1

Inhoudsopgave

Inleiding 3

A. Wat is een klacht? 3

B. Een klacht, en nu? 3

C. Behandelde klachten 4

D. Conclusie 4

Zorg in Balans Klachten jaarverslag 2019

Inleiding

Zorg in balans heeft goede zorgverlening hoog in het vaandel staan, maar onverhoopt kan er altijd wat mis gaan. Zorg blijft namelijk mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Wij hechten daarom waarde aan het goed afhandelen van klachten en meldingen en hopen dat onze cliënten en opdrachtgevers zich ook uitspreken hierover naar ons.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Zorg in Balans stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een begeleider of persoon werkzaam uit naam van Zorg in Balans, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Zorg in Balans genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt. Klachten zullen in eerste instantie intern worden opgepakt en als daar geen oplossing wordt gevonden, extern door de commissie zorggeschillen.

Een klacht, en nu?

Bij het afhandelen van een klacht streeft Zorg in Balans ernaar om deze zoveel mogelijk informeel af te handelen en zo snel mogelijk af te handelen. Wij gaan ervan uit dat het aanpakken van het probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Hierbij hopen wij dat de klacht samen opgelost kan worden. De uitkomst van dit gesprek wordt opgenomen in de rapportages van de client en besproken worden in de teamvergaderingen.

Lukt het niet om onderling een geschil op te lossen dan zal er een schriftelijke klacht ingediend worden dat moet worden opgepakt door interne klachten, hierbij wordt de Wet kwaliteit, klachten en Geschillen in de Zorg als basis gebruikt. De uitkomst van deze behandeling wordt opgenomen in het klachten jaarverslag en ondertekend door beide partijen. Deze afgehandelde klachten worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

Als er geen interne oplossing mogelijk is binnen Zorg in Balans dan zal er een beroep worden gedaan op een externe geschillencommissie, stichting zorggeschil. De uitspraken van deze commissie zijn bindend. De uitkomst van deze geschillencommissie wordt opgenomen in het klachten jaarverslag en ondertekend door beide partijen. Ook deze afgehandelde klachten worden alleen bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

Behandelde klachten

Zorg in Balans heeft in 2019 1 schriftelijk klacht tegen een medewerker betrokken partijen hebben, met tussenkomst van een neutraal persoonskundig hulpverlener gegrond geacht en beiden partijen hebben tezamen een passende oplossing gevonden. De klacht is binnen drie weken opgelost en geëvalueerd. Zorg in Balans ziet dit als een juiste termijn voor het afhandelen van klachten.

Datum klacht	Soort klacht	Afgehandeld op	Thema	Resultaat
25-07-2019	Schriftelijk, afhandeling klacht door gesprek.	14-08-2019	Onprofessioneel handelen begeleider	Klacht opgelost door gesprek met beide partijen en onpartijdige bemiddelaar. Ondertekend door beide partijen dat client een andere begeleider krijgt.

Conclusie

Zorg in Balans heeft in het afgelopen jaar een schriftelijke klacht in behandeling genomen. Wij realiseren ons dat dit niet veel is voor 365 dagen zorg. Wij realiseren ons ook goed dat gedurende de begeleiding er altijd gesprekken zijn tussen cliënten en begeleiders over de zorgverlening en dat lang niet alles als klacht gemeld wordt en dat onze zorgverlening zich continu blijft aanpassen aan de wensen en verwachtingen van onze cliënten. Wij zijn daarom erg tevreden met dit resultaat en zouden dit graag willen voortzetten.