

Klachtenreglement

Achtergrond

PsyM vindt het belangrijk dat haar patiënten tevreden zijn over de dienstverlening. Ondanks alle inspanningen voor een zo goed mogelijke dienstverlening, kan het zijn dat de patiënten niet tevreden zijn en een klacht willen indienen. Een klacht kan berusten op een misverstand; uitleg van en over de situatie en begrip voor de klager kan soms afdoende zijn. Soms is dit niet voldoende. Wij hanteren een klachtenprocedure waarbij klachten adequaat afgehandeld worden richting betrokkene en vervolgens worden gebruikt voor verbetering van de dienstverlening. Een klacht zien wij niet als be(ver)oordeling maar als een advies om zaken te verbeteren.

Een klacht is een gratis advies om de zorg te optimaliseren!

PsyM is een multidisciplinaire GGZ-instelling en als zodanig verplicht klachten van patiënten op een bepaalde manier te registreren. Regels hieromtrent staan beschreven in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). De klachtenprocedure is in navolging hiervan ontwikkeld. Het klachtenreglement is een vastgesteld document en beschrijft de procedure van ingediende klachten.

De klachtenprocedure

De klachtenprocedure is op te vragen bij de receptie van PsyM. Tel. 074-3490006 of via de website www.psy-m.nl.

Stappenplan

Er is een stappenplan ontwikkeld waarin omschreven staat hoe te handelen bij een klacht.

Doel

Doel van dit stappenplan is:

- Inzicht krijgen, hoe als lerende-organisatie, klachten te voorkomen;
- Verbetering van kwaliteit van de dienstverlening zowel individueel als organisatorisch;
- Mogelijkheid om de stem te horen van cliënten/patiënten van PsyM omtrent de ervaren dienstverlening.
- Doorgroeien als klantgeoriënteerde organisatie.

Wat is een klacht?

Een klacht ontstaat als gevolg van onvrede over de dienstverlening van PsyM of door bejegening van één van de medewerkers van PsyM.

Voor wie is het stappenplan voor klachten bedoeld?

De klachtenprocedure en het stappenplan zijn bedoeld voor de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of diens nabestaande(n). De beschrijving van de procedure is een handleiding voor de medewerkers van PsyM; de behandelaren, belangenbehartigers, begeleiders, administratieve medewerkers en directie. Het gaat om stappen die genomen moeten worden bij klachten met betrekking tot dienstverlening (preventieve zorg, toeleiding of bejegening) van PsyM en niet om klachten over bijvoorbeeld huisartsenzorg, collegiale instellingen enz. Elke organisatie voert een eigen kwaliteitsbeleid en heeft eigen afspraken aangaande klachten.

De cliënt behoudt in alle gevallen het recht om zich rechtstreeks te wenden tot de regionale of de landelijke klachtencommissie.

Stappenplan

Stap 1

De eerste stap bij een klacht indienen is een persoonlijk gesprek met de betreffende zorgverlener. Door de klacht bespreekbaar te maken aan de Klachtencommissie van PsyM is het wellicht mogelijk om samen tot een oplossing te komen. In de meerderheid van de gevallen blijkt een misverstand de oorzaak van de klacht. Door ruim tijd te nemen voor uitleg en begrip kunnen de

meest klachten meteen afgehandeld worden. Eventueel wordt een derde partij betrokken, dit kan een collega zijn, de leidinggevende/zorgcoördinator of een kennis van de patiënt. Afhankelijk van de aard en de reikwijdte van de klacht kan het verstandig zijn een onpartijdige persoon te vragen voor bemiddeling. Een derde persoon kan van een afstand inzicht en verduidelijking geven in de situatie waarmee de klacht afgehandeld kan worden. Van de eerst betrokken medewerker wordt verwacht dat hij of zij;

- Op korte termijn op de klacht in gaat;
- Serieus op de klacht in gaat;
- Ruimte geeft aan de zienswijze van de cliënt/patiënt;
- Inzicht geeft in de situatie;
- Ernaar streeft de situatie te verbeteren om herhaling te voorkomen;
- Verslag legt van de klacht en de ondernomen acties in het medisch dossier van cliënt.
- Wanneer begrip of overeenstemming is bereikt is de klacht afgehandeld.

Klachtencommissie van PsyM

De klachtencommissie bestaat uit drie leden;

- Mevrouw S. Goktas (Zorgcoördinator)
- Mevrouw T. Mat (Afdeling Maatschappelijk dienstverlening)
- De heer S. Karasoylu (directie)

Stap 2

Komt de cliënt samen met de Klachtencommissie van PsyM niet uit? Of weet de cliënt niet hoe zichzelf onvrede bespreekbaar moet maken? Dan kan de cliënt naar de klachtenfunctionaris gaan. Deze helpt de cliënt om samen met de zorgaanbieder een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris is gratis voor de cliënt. De klachtenfunctionaris van PsyM is Quasir:

Klachtenbehandelingsproces Quasir

1. De Cliënt/Patiënt, en/of diens nabestaande of vertegenwoordiger is ontevreden/heeft een klacht.
2. De Klager wendt zich tot Klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. KF adviseert over- helpt bij formuleren van klacht en onderzoekt mogelijke oplossing.
3. Klager laat zich gratis bijstaan door KF. Klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Klager wordt op de hoogte gehouden van voortgang.
4. KF draagt zorg voor bemiddeling en past hoor/wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
5. KF maakt geen inhoudelijk verslag; wel verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.
6. Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt verwijst KF voor verdere behandeling terug naar zorgaanbieder.
7. KF wijst op de mogelijkheid om geschil na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan Geschilleninstantie waarbij zorgaanbieder is aangesloten.
8. Klager dient schriftelijk een klacht in bij zorgaanbieder.
9. Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken*(*Kan met 4 weken verlengd worden indien vereist) schriftelijk bericht terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Met ingang van 16 juli 2019 heeft PsyM een overeenkomst afgesloten met Quasir; een externe (onafhankelijke) klachtenfunctionaris.

Contact gegevens Quasir

Quasir BV
Postbus 1021, 7940 KA Meppel
T: 0561 618711
E: info@quasir.nl
W: www.quasir.nl
KvK: 01125783

Stap 3

Wanneer de klacht niet door de externe klachtenfunctionaris van PsyM kan worden afgehandeld kan de klager de op schrift gestelde klacht indienen bij de geschilleninstantie. PsyM moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie. Heeft de cliënt schade geleden? Dan kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen. *Bron:*
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/waar-kan-ik-terecht-met-een-klacht-over-een-arts-of-zorginstelling>

De Geschillencommissie Zorg

Met ingang van 24 mei 2019 is PsyM aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Vragen en contact

Vragen over het aanmelden, verlengen, wijzigen of opzeggen van de registratie bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen via: info@degeschillencommissiezorg.nl of telefonisch: 070 – 310 53 71.

Indien de vragen over het Klachtenloket Zorg gaan, dan contact opnemen via telefoonnummer: 070-310 53 92, op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Of een e-mail verzenden naar: info@klachtenloket-zorg.nl.

Klachtenprocedure

Inleiding

Deze interne klachtenafhandelingsprocedure is van toepassing op cliënten/patiënten aan wie zorg is of wordt verleend door PsyM, de zorgaanbieder. Deze klachtenafhandelingsprocedure is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

PsyM streeft er in het belang van alle betrokkenen naar problemen zo snel mogelijk tot een oplossing te komen in het geval u een klacht heeft. Daartoe zullen wij de volgende stappen volgen:

- a. Klager en aangeklaagde worden opgeroepen en gestimuleerd om er samen uit te komen. Indien dit niet lukt zal de directeur/manager bedrijfsvoering pogen beide partijen tot elkaar te brengen.
- b. Indien ook dit niet tot genoegdoening leidt zal de Raad van Commissarissen van PsyM worden gevraagd partijen tot elkaar te brengen. Als ook dat niet afdoende blijkt, kunt u zich wenden tot de externe Klachtencommissie. Informatie met betrekking tot het inschakelen van de externe Klachtencommissie is beschikbaar binnen de vestigingen en via de website: www.socned.nl

Klacht schriftelijk indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen met een vragenformulier.

Wij verwachten dat via deze aanpak mogelijke misverstanden snel uit de weg geruimd kunnen worden met zo min mogelijk belasting voor de cliënt. Het registreren van de klacht is van belang maar zeker ook het ervan leren (verbeterpunten). PsyM houdt een klachtenregister bij waarin wordt vermeld; de naam van de klager, de naam en functie van de aangeklaagde, de datum waarop de klacht is binnengekomen, de manier waarop de klacht is behandeld (schriftelijk of mondeling), de datum/data waarop de klacht is behandeld en door wie, de eventuele voortgang en het resultaat.

ALGEMENE BEPALINGEN Klachtafhandeling

Artikel 1 Begripsbepaling

1.1 Zorgaanbieder:

De instelling die de zorg verleent: PsyM.

1.2 Klacht:

Een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen, in de ruimste zin, van de zorgaanbieder of haar medewerker(s) met gevolg voor de cliënt.

1.3 Klager:

Een algemene klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden.

Wanneer de cliënt is overleden kunnen ook nabestaanden een klacht indienen over een gedraging ten opzichte van de overleden cliënt door PsyM of haar medewerkers.

1.4 Aangeklaagde:

De medewerker, werkzaam bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de zorgaanbieder zelf.

1.5 Externe Klachtencommissie:

De externe Klachtencommissie (zie inleiding onder b) wordt ingeroepen indien voorafgaande stappen niet hebben geleid tot 'genoegdoening'.

1.6 Cliënt:

De persoon die als cliënt is geregistreerd in de cliëntenadministratie (NEDAP Ons of Medicare) van PsyM en die tenminste één (persoonlijk) contact heeft gehad met een medewerker vallend onder de verantwoordelijkheid en/of gezag (in de zin van een arbeidsverhouding) van de zorgaanbieder. Onder cliënt wordt in veel gevallen ook zijn of haar vertegenwoordiger verstaan.

1.7 Voertaal:

De klager heeft het recht de klacht te formuleren in de eigen taal. In de afhandeling van de klacht wordt ernaar gestreefd zoveel als mogelijk de taal van de klager en de aangeklaagde te gebruiken. Daar waar dat niet kan zal het Nederlands de voertaal zijn.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van Klachtencommissieleden.

De externe Klachtencommissie van PsyM zal klachten vanuit alle vestigingen van PsyM in behandeling nemen en een bindend advies uitbrengen.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT**Artikel 3 Indienen van een klacht**

3.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering van de vestiging waar de cliënt in behandeling is (geweest). Het meldingsformulier is verkrijgbaar bij de recepties van de verschillende locaties en kan worden gedownload van de website van PsyM.

3.2 De ontvangst van een klacht wordt binnen tien werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de directeur bedrijfsvoering.

3.3 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering binnen tien werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 4 Behandelen van de klacht

4.1 De klacht wordt behandeld door de directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering.

4.2 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.

4.3 De directeur/zorgcoördinator kan eenieder die werkzaam is bij PsyM verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.

4.4 Eenieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht verstrekt de gevraagde gegevens, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding; Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

4.5 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan het horen door de directeur/zorgcoördinator apart van elkaar plaats vinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de directeur/zorgcoördinator besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

4.6 De directeur/zorgcoördinator heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Voor een adequate afhandeling van een klacht kan inzage in het dossier door de directeur/manager bedrijfsvoering nodig zijn, de cliënt moet hiervoor toestemming geven. Indien een klacht is ingediend na het overlijden van een cliënt blijft in principe het dossier gesloten.

4.7 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door henzelf aan te wijzen personen (op eigen kosten).

4. De directeur/zorgcoördinator kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 5 Geen behandeling

5.1 Een klacht wordt niet verder behandeld als deze wordt ingetrokken (al dan niet na bemiddeling).

5.2 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is of indien een klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 2.

Artikel 6 Uitspraak

6.1 De directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering stelt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vijftien werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en de Raad van Commissarissen van PsyM in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan.

De directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering kan de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond beoordelen. De directeur/manager bedrijfsvoering kan hierbij aanbevelingen doen.

Artikel 7 Beslissing Raad van Commissarissen PsyM in geval van een algemene klacht

7.1 De Raad van Commissarissen van PsyM deelt binnen een maand na het oordeel van de directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering aan klager en de directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering schriftelijk mede of zij, naar aanleiding van dat oordeel, maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Commissarissen PsyM dit met redenen omkleed mee aan de klager en de directeur/zorgcoördinator bedrijfsvoering onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

OVERIGE BEPALINGEN**Artikel 8 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze procedure laat de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn, buiten beschouwing.

Artikel 9 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen PsyM mag door geen van de betrokken partijen (Raad van Commissarissen PsyM, directeur/zorgmanager bedrijfsvoering PsyM, aanklager en aangeklaagde) kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 10 Jaarverslag

De directeuren/zorgmanagers bedrijfsvoering van de PsyM vestigingen brengen jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van hun werkzaamheden aan de Raad van Commissarissen van PsyM. Deze zendt het verslag voor 1 mei van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Artikel 11 Wijze van openbaarmaking reglement

Deze klachtenafhandelsprocedure ligt ter inzage bij de directeuren/managers bedrijfsvoering van de verschillende vestigingen. In de informatiebrochure(s) voor cliënten en op de website van PsyM wordt het bestaan van deze klachtenafhandelsprocedure gemeld.

Artikel 12 Vaststelling en wijziging procedure

12.1 Deze procedure wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Commissarissen PsyM, nadat de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad tijdig om advies is gevraagd (zie toelichting art. 2.1).

12.2 Voorstellen tot wijziging van deze procedure worden voorgelegd aan de directeuren/zorgmanagers (bedrijfsvoering).

Artikel 13 Toezicht

De Raad van Commissarissen van PsyM ziet erop toe dat de directeur en de zorgcoördinator hun werkzaamheden verrichten volgens deze procedure.