

Klachtenbeleid

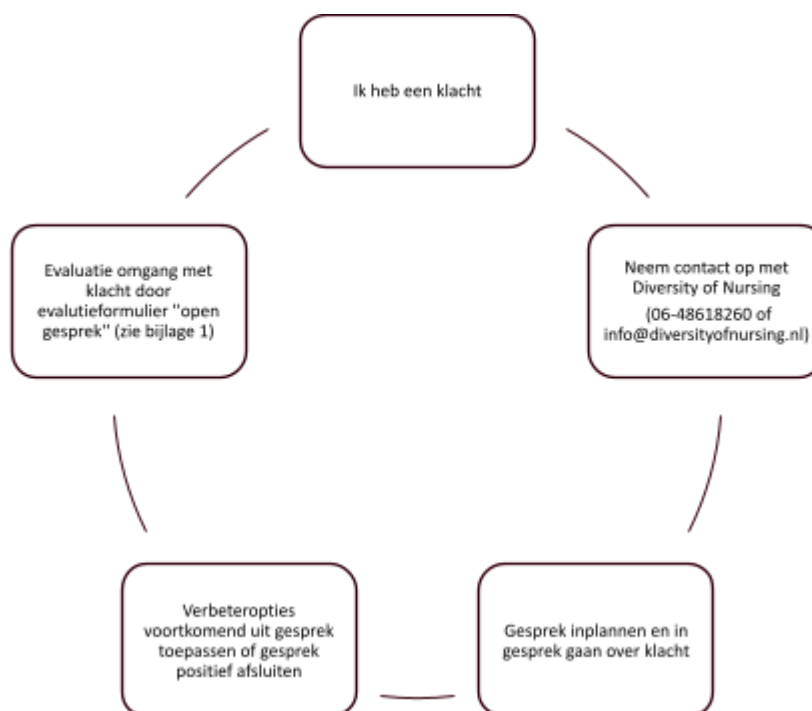
Dit document omvat het klachtenbeleid van Diversity of Nursing.

Voorwoord

Binnen Diversity of Nursing wordt veel waarde gehecht aan het leveren van kwalitatief goede zorg. Gedurende het leveren van zorg, kan het vóórkomen dat er zich omstandigheden voordoen waar u een klacht over heeft. Diversity of Nursing stelt zich kritisch en transparant op als het gaat om het ontvangen van klachten. Om deze reden heeft Diversity of Nursing een duidelijk klachtenbeleid opgesteld, en vind u in dit document algemene informatie over het omgaan met klachten, en de te doorlopen procedure voor een klacht. Er wordt een jaaroverzicht bijgehouden, om te kijken hoeveel klachten er jaarlijks ingezonden worden, en waarover de klachten gaan. Zo kunnen eventuele tekortkomingen worden gesignaleerd en tijdig worden verbeterd. Klachten worden gezien als leermomenten.

Klachtenprocedure

Diversity of Nursing hecht waarde aan transparantie en spant zich in om te allen tijde kwalitatief goede zorg te leveren. Ervaart u klachten in de zorgverlening, uitgevoerd door Diversity of Nursing? Dan gaat zij graag met u in gesprek. In dit gesprek wordt er gekeken naar de aanleiding van de klacht die u als zorgvrager, naasten van een zorgvrager, of als samenwerkingspartner ervaart. In dit gesprek kijkt Diversity of Nursing graag naar oplossingen en verbeteringen als het gaat om het leveren van goede en passende zorg/diensten. Komen wij er samen niet uit door middel van een gesprek? Dan kunt u zich wenden tot een externe klachtencommissie, waar Diversity of Nursing bij is aangesloten. Zij beoordelen uw klacht onafhankelijk en – indien van toepassing – kijken zij naar een passende oplossing. Soms is een gesprek voldoende, of zijn er afspraken/verbeteropties nodig om ervoor te zorgen dat de klacht wordt opgelost. Hieronder is middels een cyclus vorm gegeven hoe het proces verloopt, wanneer u een klacht ervaart.



Mocht een gesprek onvoldoende zijn en/of helaas niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan u zich wenden tot een externe partij. Diversity of Nursing is aangesloten bij een erkende geschillen instantie. U kan zich wenden tot hen voor het onafhankelijk beoordelen van de klacht. Zij kijken naar eventuele oplossingen voor de klacht, en voeren het contact over de klacht met u. In de bijlage vindt u het klachtenreglement van Stichting klachtenregeling. Dit is de instantie die voor Diversity of Nursing klachten beoordeeld en afhandelt.

Stroomschema klachtenregeling Wkkgz:



Bijlage 1: Evaluatieformulier "open gesprek" bij klachten

Naam melder klacht:

Naam en functie ontvanger klacht:

Datum open gesprek:

Korte omschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bent u voldoende geholpen door Diversity of Nursing met uw klacht?

.....
.....
.....
.....

Heeft een "open gesprek" zich geresulteerd in het positief afhandelen van uw klacht? Zo ja, waarom?

.....
.....

.....
.....
.....
.....

Ervoer u de klachtenprocedure als prettig?

.....
.....
.....
.....

Heeft u tips of tops voor Diversity of Nursing als het gaat om het omgaan met uw klacht?

.....
.....
.....
.....
.....

Welk cijfer geeft u de omgang met uw klacht?

.....
.....

Datum en handtekening melder klacht (tevens invuller van dit formulier):

Datum en paraaf voor gezien door ontvanger klacht:

Bijlage 2: Jaaroverzicht klachten

Jaar (voer jaartal in):

Aantal klachten in (voer jaartal in):

Aard van de klachten in jaartal (voer jaartal in)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

Betrokken personen

.....
.....
.....
.....

Heeft de klacht heden nog invloed op het functioneren/uitvoeren van zorg binnen Diversity of Nursing? Zo ja, hoe?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Is de klacht positief afgehandeld? Zo ja, evaluatieformulier toevoegen. Zo nee, welke acties zijn er uitgevoerd ten behoeve van het afhandelen van de klacht?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Paraaf/datum voor gezien door verantwoordelijke bij Diversity of Nursing:

Bijlage 3: Klachtenreglement Stichting klachtenregeling

Zie bijlage