Beleid klachtenregeling Thuiszorg Praecuro

Thuiszorg Praecuro streeft ernaar om u zo goed mogelijke zorg te bieden. Het kan gebeuren dat u ontevreden bent met deze zorg. Wanneer dit het geval is kunt u ons hierover inlichten zodat uw klacht besproken kan worden met mogelijk een oplossing als conclusie. Mocht u toch besluiten om een klacht in te dienen, dan kunt u dit doen via onze klachtencommissie. Wij streven ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

Indienen van uw klacht

U heeft het recht om een klacht in te dienen over de zorg die u ontvangt. Wanneer u deze klacht heeft, is de eerste stap dat het gesprek wordt aangegaan. U kunt uw klacht mondeling aangeven of schriftelijk. U kunt uw klacht mailen naar: info@thuiszorgpraecuro.nl. Aan de hand van uw mail of mondelinge klacht plannen wij een gesprek in en streven wij ernaar om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent met de oplossing die geboden is vanuit Thuiszorg Praecuro. Op dat moment kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Klachtencommissie

Wanneer u een klacht indient bij de klachtencommissie, wordt er onderzoek gedaan naar uw klacht. Wij doen ons uiterste best om uw tevredenheid voorop te stellen. De klachtencommissie is een onafhankelijke partij met kennis van de zorgsector. U kunt uw klacht indienen bij Stichting klachtenregeling. U kunt een mail sturen met uw klacht naar het volgende mailadres: info@klachtenregeling.nl

Vertrouwenspersoon

Soms is het prettig om de klacht die u heeft eerst te bespreken met een onafhankelijk persoon. Deze persoon kan u advies geven en kan samen met u de klacht bespreken. Uit dit gesprek kunnen eventuele vervolgstappen genomen worden. De gesprekken u voert met de vertrouwenspersoon zijn altijd vertrouwelijk. U kunt vragen bij de Stichting klachtenregeling naar een vertrouwenspersoon indien u hier behoefte aan heeft.

Wanneer wordt uw klacht niet in behandeling genomen

Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:

- De aard van de klacht niet gegrond is of onvoldoende zwaar genoeg weegt
- Wanneer er recentelijk eenzelfde klacht van dezelfde klager al recentelijk is behandeld
- Wanneer de klacht gaat over het beleid van Thuiszorg Praecuro
- Op het moment dat Thuiszorg Praecuro al naar behoren tegemoet is gekomen naar de klager

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie, worden beiden partijen hier zo spoedig mogelijk na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht op de hoogte gebracht.

Wkkgz wetgeving

De Wkkgz verplicht alle zorgaanbieders, zowel VVT-instellingen, huisartsenpraktijken als solistisch werkende zorgverleners, goede zorg te leveren en de kwaliteit van de door hen geleverde zorg te bewaken, beheersen en waar nodig te verbeteren. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (verder IGJ genoemd) houdt hier toezicht op Belangrijkste punten uit de Wkkgz:

- Cliënten hebben recht op keuze-informatie onder meer over de door zorgaanbieders geleverde zorg,
- Zorgaanbieders moeten cliënten informeren over incidenten die merkbare gevolgen voor hen kunnen hebben en daarvan een aantekening maken in het dossier
- Zorgaanbieder moet antecedenten checken van nieuwe zorgverleners die voor hen komen werken of met wie zij in een georganiseerd verband gaan samenwerken (vergewisplicht).
- Zorgaanbieders moeten een procedure hebben voor het veilig melden en evalueren van incidenten • Zorgaanbieders moeten calamiteiten en geweld binnen de zorgrelatie onverwijld melden aan IGJ
- Zorgaanbieders moeten ontslag dan wel het beëindigen van een overeenkomst wegens ernstig disfunctioneren van een zorgverlener melden bij de IGJ.
- Klachten moeten laagdrempelig worden afgehandeld eventueel met behulp van een klachtenfunctionaris
- Zorgaanbieders moeten binnen 6 weken een beslissing nemen over een klacht.
- Zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen.

De wet biedt een kader, waarbinnen instellingen zelf verantwoordelijk zijn voor de wijze waarop zij hun kwaliteitsbeleid vormgeven. Onder goede zorg wordt verstaan: zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Zorgverleners moeten hierbij handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaarden. De zorgaanbieder maakt gebruik van voldoende en gekwalificeerd personeel en draagt zorg voor een adequate toedeling van en afstemming over verantwoordelijkheden en bevoegdheden die moeten leiden tot goede zorgverlening. Dit geldt voor de samenwerking in de zorg tussen verschillende zorgaanbieders.