

Visie op Klachtenmanagement

SVRZ

Doelen en uitgangspunten; visie

SVRZ wil bevorderen dat in de relatie cliënt (en diens naaste) – organisatie/medewerkers een dialoog in gelijkwaardigheid kan ontstaan.

In deze relatie is per definitie sprake van afhankelijkheid van de cliënt als hulpvrager. Dat geldt zeker bij het type cliënten en de aard van de diensten van SVRZ. Vanwege leeftijd en ziekte of aandoening zijn cliënten van SVRZ extra kwetsbaar. Wanneer zorg in combinatie met verblijf plaatsvindt, ontstaat een grotere afhankelijkheid. Dan is extra aandacht noodzakelijk voor behoud en herstel van de dialoog en van de gelijkwaardigheid daarin. Wanneer sprake is van onvrede of klachten is dit eens te meer belangrijk.

De doelen van het klachtenmanagement door SVRZ zijn:

- probleemoplossing en relatieherstel ingeval van (mogelijke) onvrede, bij individuele cliënten en hun naasten;
- bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door SVRZ, in structurele zin.

Bij de inrichting van het klachtenmanagement zijn de belangrijkste uitgangspunten:

- laagdrempelig en vroegtijdig;
- open, respectvol en veilig;
- verantwoordelijkheid en effectief.

SVRZ gaat in haar visie uit van integraal klachtenmanagement. Alle niveaus dienen de aandacht te krijgen.

Bij de uitvoering van klachtenmanagement door SVRZ ligt het zwaartepunt bij de 'werkvloer', in de directe relatie tussen cliënt – medewerker en diens leidinggevende. Het streven is om daar zo veel mogelijk tot oplossing van individuele onvrede te komen en initiatieven te nemen tot kwaliteitsverbetering. In die zin is sprake van een voorkeursroute bij afhandeling van klachten.

Voor de cliënt/klager is daarmee geen sprake van een verplichte route. Deze is vrij in de keuze van de plaats waar, het moment waarop en het doel waarmee hij zijn onvrede aan de orde stelt.

Bij de medewerkers van SVRZ ligt de uitdaging om het rechtstreeks en vroegtijdig uiten van onvrede voor de cliënt en zijn naaste aantrekkelijk te maken. Het streven is om zoveel mogelijk signalen van onvrede te (h)erkennen, ongeacht waar deze (in eerste instantie) worden geuit.

De inrichting en uitvoering van het klachtenmanagement is gericht op het nemen van de eigen verantwoordelijkheid van betrokkenen en van transparantie in het handelen. Betrokkenen weten wat de bijdrage van henzelf en van anderen aan het klachtenmanagement is. Zij geven inzicht in hun eigen optreden en het effect daarvan. Ze spreken elkaar zonedig er op aan. Dat geldt zowel bij de afhandeling van individuele klachten als bij het vertalen van klachten naar structurele kwaliteitsverbetering.

SVRZ heeft de volgende zaken ingericht om klachtenmanagement zo volwaardig en effectief mogelijk in te richten:

- Luistermeester; dit zijn geselecteerde medewerkers die als speciale taak en opdracht hebben om het 'luisteren' naar de cliënt (en zijn naaste) door alle medewerkers en overall waar de cliënt zich bevindt te bevorderen. Deze medewerkers (voorlopige werktitel 'luistermeesters') zijn getraind en toegerust om de 'luisterkwaliteiten' van medewerkers en de veilige omgeving die daarvoor nodig is te ontwikkelen.
- Is er voor cliënten en hun netwerk de mogelijkheid om in gesprek te gaan met vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen; er is een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
- Is er binnen de Raad van Toezicht een commissie Kwaliteit en veiligheid (K&V) die het onderwerp klachten in de portefeuille heeft; en is daarmee het onderwerp klachten en kwaliteit een agendapunt binnen de RvT.
- Is binnen team Zorg&Kwaliteit een beleidsmedewerker belast met het verzamelen van informatie betreffende klachten; deze functionaris onderhoud hierover contact met de klachtenfunctionaris en met de commissie K&V; sluit ook aan bij de vergaderingen van deze commissie.
- Is er twee tot driemaal per jaar een gesprek tussen stafdirecteur Zorg&Welzijn en de klachtenfunctionarissen. Hierbij sluit de beleidsmedewerker aan.
- Is het onderwerp klachten en kwaliteit een agendapunt binnen de vergaderingen van het SVRZ-MT.
- Is er een klachtenreglement en een Wie doet wat.
- Is op de website van SVRZ informatie te vinden voor cliënt, netwerk en andere stakeholders.