

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Medewerkers van Kempenhaeghe schenken allen veel aandacht aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Alle medewerkers proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Desondanks zijn menselijke fouten of vergissingen niet altijd uit te sluiten, waardoor er misverstanden of gevoelens van onvrede kunnen ontstaan. Kempenhaeghe streeft naar een klimaat waarin patiënten, bewoners en hun vertegenwoordigers zich vrij voelen om klachten te uiten.

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze zorg en over de manier waarop wij u benaderen. Uw mening vinden wij belangrijk. Kempenhaeghe streeft naar een klimaat waarin patiënten, bewoners en hun vertegenwoordigers zich vrij voelen om onvrede te uiten.

Tip Top box

De meest laagdrempelige manier om te reageren is via de zogeheten Tip Top Box. Tips, suggesties, complimenten, ideeën of verbeterpunten kunt u kenbaar maken zowel via de website www.kempenhaeghe.nl als via de speciale brievenbussen die op verschillende plaatsen in Kempenhaeghe hangen (In Heeze in de poliklinieken en in het opnamecentrum, in Sterksel in de Ten Braeckezaal en het activiteitencentrum en in Oosterhout in de centrale hal). Uw inbreng wordt voorgelegd aan de verantwoordelijke functionaris of afdeling. Alleen bij vragen of bijzonderheden nemen wij contact met u op. Vermeld daartoe uw contactgegevens.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij ook persoonlijk open staan voor uw onvrede en daarover met u in gesprek gaan. Waar nodig betrekken medewerkers anderen hierbij als dit bevorderlijk lijkt voor een goede afhandeling. Om tot de meest optimale oplossing te komen, geeft Kempenhaeghe de voorkeur aan een 'stapsgewijze aanpak'.

U kunt erop vertrouwen dat het indienen van een klacht geen negatieve gevolgen heeft voor uw behandeling.

1. Bespreken van de klacht met betrokken medewerker(s)

Bespreek uw klacht op het niveau waar de klacht is ontstaan. Met andere woorden: Spreek degene die aanleiding heeft gegeven tot uw ontevredenheid aan. In een gesprek kunt u uw onvrede kenbaar maken en proberen om samen tot een oplossing te komen. Als zo'n gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, of als u ernstige bezwaren heeft om zo'n gesprek aan te gaan

met de betrokkene, kunt u zich ook wenden tot de leidinggevende van de betreffende medewerker.

2. Raadplegen klachtenfunctionaris

Omdat het een hoge drempel kan zijn om degene die uw onvrede heeft veroorzaakt te benaderen, kunt u met uw klacht ook terecht bij de klachtenfunctionaris. Met deze functionaris kunt u uw klacht vertrouwelijk bespreken. De klachtenfunctionaris informeert u bovendien over de mogelijkheden die er zijn om uw klacht aan de orde te stellen. Samen bepaalt u welke mogelijkheid het beste bij u en bij de klacht past. De klachtenfunctionaris neemt geen standpunt in en behandelt uw klacht uiteraard vertrouwelijk. Hij onderneemt alleen actie als u hem daarvoor toestemming geeft.

De klachtenfunctionaris is van dinsdag tot en met vrijdag aanwezig bij de balie Advies & Informatie van maatschappelijk werk in de centrale hal van het hoofgebouw in Heeze. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via telefoonnummer (0031) (0)40 227 91 93, e-mail klachtenfunctionaris@kempenhaeghe.nl of via de post: Kempenhaeghe, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 61, 5590 AB Heeze. Als u bent opgenomen, kunt u de klachtenfunctionaris bereiken via de verpleging van de opnameafdeling.

3. Inzetten klachtenbemiddelaar

De inzet van een neutrale en onpartijdige persoon kan een weg zijn naar de bespreking en de oplossing van uw klacht. Als u gebruik wilt maken van klachtenbemiddeling kunt u dit bij de klachtenfunctionaris melden. Mits de aangeklaagde akkoord is met het inzetten van bemiddeling, stelt de klachtenfunctionaris of een andere functionaris van Kempenhaeghe een bemiddelaar voor. Beiden partijen moeten het eens zijn met de keuze voor de bemiddelaar. De bemiddelaar heeft geheimhoudingsplicht.

4. Formeel indienen van een klacht

Als een gesprek met direct betrokkene(n), de klachtenfunctionaris en/of een bemiddelaar voor u geen afdoend resultaat heeft opgeleverd, kunt u uw klacht ook schriftelijk voorleggen bij de klachtencommissie. Dat is ook mogelijk als u geen gebruik wenst te maken van drie geschetste stappen.

De klachtencommissie werkt conform de vereisten van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ). De procedure voor het indienen van klachten, voor de behandeling ervan en de daarbij geldende termijnen zijn uitgewerkt in een klachtenreglement*. Dit reglement is op te vragen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris beschikt ook over de formulieren die u kunt gebruiken voor het formeel indienen van een klacht. Deze formulieren zijn ook te downloaden via de website www.kempenhaeghe.nl. Aan de voor Kempenhaeghe gebruikelijke procedure zijn voor u als indiener geen kosten verbonden.

De klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt enkel de gegrondheid van een klacht en adviseert hierover de directie. De klachtencommissie draagt geen oplossing aan voor een klacht. De klachtencommissie oordeelt evenmin over vergoeding van eventueel geleden schade.

De klachtenfunctionaris en/of klachtenbemiddelaar zijn op geen enkele wijze betrokken bij de behandeling van een klacht door de klachtencommissie.

* Behandeling van klachten in het kader van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) moet voldoen aan specifieke eisen ten aanzien van behandeling

en termijnen. Voor meer informatie kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt als patiënt of bewoner zelf een klacht aan de orde stellen of formeel indienen. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of een door u aangewezen familielid of naaste kan het namens u doen. Medewerkers van Kempenhaeghe zijn niet bevoegd om namens patiënt of bewoner een klacht in te dienen**.

** Indien het een klacht betreft in het kader van de Wet BOPZ is het begrip 'klager' breder. Voor meer informatie kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Kwaliteitsverbetering

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie registreren binnengekomen en behandelde klachten systematisch. Om er voor te zorgen dat klachten ook aangegrepen worden ter verbetering van de kwaliteit van de zorg, overleggen de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie regelmatig met de directie. Bovendien worden klachten, het ontstaan en de afhandeling daarvan onder de aandacht gebracht van professionals om herhaling van ongewenste situaties te voorkomen. Verder rapporteren klachtenfunctionaris en klachtencommissie via een jaarverslag. Bij de registratie, in- en externe rapportage en archivering van klachten is de privacy van de klager en die van de aangeklaagde gewaarborgd.

Het volledige Klachtenreglement Kempenhaeghe is op te vragen bij de klachtenfunctionaris via telefoonnummer (0031) (0)40 227 91 93 of e-mail klachtenfunctionaris@kempenhaeghe.nl.

Versie: jan. 2011