|  |
| --- |
| **Procedure Klachten**  Kraamzorg Tilly heeft een klachtenprocedure ontwikkeld ten behoeve van haar klanten. Deze klachtenprocedure is in lijn met de Wkkgz.  Cliënten die kraamzorg hebben ontvangen en die niet tevreden zijn over deze zorg of over andere zaken die Kraamzorg Tilly aangaan, kunnen een klacht indienen.  Kraamzorg Tilly ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten die haar bereiken. Met de klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan. Dit kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen worden. Klachten worden indien mogelijk direct met de klant besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost. |
| De cliënt wordt bij aanmelding op de hoogte gesteld van het bestaan van de klachtenregeling, door middel van de algemene leveringsvoorwaarden, de Klachtenregeling BO geboortezorg en de Werkwijze afhandeling klacht. Ook is de klachtenregeling is op te vragen via de website. Desgewenst kan een cliënt gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. |
| **Doel**  Het doel is de klacht zoveel als mogelijk is binnen de organisatie in samenspraak met de klant op te lossen. De klacht is afgehandeld volgens de procedure en naar tevredenheid van betrokken partijen opgelost. Lukt dit niet dan kan de officiële procedure gevolgd worden. Indien nodig zijn verbetermaatregelen doorgevoerd en opgenomen in het kwaliteitssysteem.  **Wat is een klacht**  Een mondelinge en/of schriftelijke uiting van onvrede over de zorgverlening of bejegening door medewerkers van Kraamzorg Tilly die door betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.  Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden. (Een klacht over) ontstane schade moet altijd schriftelijk ingediend worden.  Klager Er kunnen klachten komen van cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners: verwijzers (verloskundigen, ziekenhuizen, huisartsen) kraamzorgorganisaties en ketenpartners (JGZ). Verder in deze procedure “de klager” genoemd. We onderscheiden de volgende klachtensoorten:  1.  Zorginhoudelijke klacht  2.  Klacht over de organisatie  3.  Klacht over de factuur  4.  Klacht over het gedrag of wijze van communiceren\*  5.  (Een klacht over) ontstane schade  **Toelichting**:   1. Zorginhoudelijke klachten m.b.t. de taken van de kraamverzorgende: o.a. verzorging moeder en kind, begeleiding, voorlichting en informatie, verzorging van het huishouden, afspraken maken over werktijden, urenverdeling. 2. Klachten over de organisatie: kraamverzorgende te laat ingezet, cliënt heeft niet de zorg ontvangen die men verwacht had, kraamverzorgende is ontevreden over de wijze waarop ze wordt ingezet, klachten over de intake, aanmelding etc. 3. Klachten over de factuur: klachten over de in rekening gebrachte uren of tarieven. 4. Klachten over het gedrag of de wijze van communiceren: cliënten of medewerkers kunnen klachten hebben over de wijze waarop cliënten of medewerkers zich gedragen of communiceren bijvoorbeeld niet correct te woord worden gestaan, er wordt onvoldoende op een klacht ingegaan. 5. Tijdens de zorgverlening kan schade ontstaan bijvoorbeeld door wassen kleding, mee wassen mobiele telefoon etc.   \*) Voor medewerkers die een klacht indienen over ongewenst gedrag van een cliënt of medewerker, wordt verwezen naar de Procedure (On)gewenst gedrag (rubriek 5.4 veiligheid medewerkers).   |  | | --- | | **Beschrijving**  **Mondelinge klacht**   1. Ontvangen mondelinge klacht   Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden kunnen alle medewerkers een mondelinge  klacht van een klager (zie boven) ontvangen.  2 . Bespreken/afhandeling mondelinge klacht met klager door ontvanger  De ontvanger van de klacht bespreekt de mondelinge klacht direct met de klager indien:   * de klacht te maken heeft met het handelen van de ontvanger zelf; * de ontvanger de directeur is en de klacht betrekking heeft op één van de medewerkers.   Hierin wordt naar een directe en passende oplossing gezocht.   * De ontvanger van de klacht spreekt met de klager af op welke wijze de klacht wordt verholpen en vult het klachtenformulier in. Kraamverzorgenden kunnen digitaal een melding doen via software programma Conexus. Indien een klacht mondeling binnen komt of wordt ingevoerd middels het papieren formulier dan vult directeur/medewerker kwaliteit de melding digitaal in via Conexus. * Indien een kraamverzorgende een klacht ontvangt tijdens het verlenen van de zorg overlegt zij met de directeur over op welke wijze de klacht opgelost kan worden. * Indien klachten niet direct opgelost kunnen worden, wordt met de klager een termijn afgesproken waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Binnen de digitale melding worden de afgesproken acties genoteerd. * Cliënten die een klacht hebben kunnen desgewenst de onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen, zij hebben hierover reeds informatie ontvangen bij de aanmelding. Kraamverzorgende danwel de directeur kunnen aanvullende informatie verstrekken. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is van de branche organisatie Geboortezorg en is te benaderen per e-mail [klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl) * De directeur neemt binnen een week na afhandeling van de klacht contact op met de klager om na te gaan of de klager tevreden is met de klachtafhandeling. Dit wordt ook op de digitale melding genoteerd. * De afgehandelde klachten werden tot 30-06-2023 gearchiveerd door de directeur in de map archief meldingen, klachten en incidenten in het kwaliteitshandboek. Per 01-07-2023 worden klachten en meldingen digitaal gearchiveerd.   In geval van een mondelinge klacht over **ontstane schade en of verlies van eigendommen** vermeldt de ontvanger van de klacht dat de cliënt de klacht schriftelijk moet indienen bij Kraamzorg Tilly. Dit kan ook door een e-mail te sturen.  De klacht wordt dan doorgespeeld aan de betreffende kraamverzorgende. Alle kraamverzorgenden zijn ZZP’ er. Dit houdt in dat zij zelf aansprakelijk zijn voor schade die ontstaan is tijdens de verzorging. Zij regelen zelf de afhandeling van de schade met de cliënt. Alle kraamverzorgenden die voor Kraamzorg Tilly willen werken worden verplicht een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten en jaarlijks bewijs aan te leveren van betaling van premie (bewijs doorlopende verzekering).  **Schriftelijke klacht**  **Ontvangen schriftelijke klacht**  Een klager kan een schriftelijke klacht (ook klacht over ontstane schade)  indienen d.m.v. een brief of e-mail aan Kraamzorg Tilly.  **Behandeling schriftelijke klacht door de directeur.**  De directeur neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 werkdagen, telefonisch contact op met de klager en laat hem/haar zijn/haar verhaal doen.   * De directeur spreekt met de klager af op welke wijze de klacht wordt verholpen en vult het digitale klachtenformulier in. * Indien klachten niet direct opgelost kunnen worden wordt met de klager een termijn afgesproken waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Op het digitale klachtenformulier worden de afgesproken acties genoteerd. * Cliënten die een klacht hebben kunnen desgewenst de onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. zij hebben hierover reeds informatie ontvangen bij de aanmelding. Kraamverzorgende danwel de directeur kunnen aanvullende informatie verstrekken. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is van de branche organisatie Geboortezorg en is te benaderen per e-mail [klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl) * De directeur neemt binnen een week na afhandeling van de klacht contact op met de klager om na te gaan of de cliënt tevreden is met de klachtafhandeling. Dit wordt ook op het digitale formulier genoteerd. * De afgehandelde klachten werden tot 30-06-2023 gearchiveerd door de directeur in de map archief meldingen, klachten en incidenten in het kwaliteitshandboek. Per 01-07-2023 worden klachten en meldingen digitaal gearchiveerd..     Schriftelijke klachten over **ontstane schade en of verlies van eigendommen** worden doorgestuurd aan de betreffende kraamverzorgende. Zij handelt zelfstandig de klacht af en licht de directeur in na afhandeling. De directeur ontvangt het digitale klachtenformulier met de genomen acties van de (kraam)verzorgenden. | |  | |