

Klachtenregeling Stichting Nusantara Zorg

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt. En wat er moet gebeuren met een klacht over de geleverde zorg. Dit staat in de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)*. Volgens deze wet (Wkkgz) is een commissie externe klachtencommissie en een klachtenregeling verplicht. Naast de externe klachtencommissie is Nusantara Zorg ook aangesloten bij de externe Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg

De wet schrijft ook voor waaraan deze moeten voldoen. Voor leden van Actiz (de brancheorganisatie van zorgondernemers) is het gebruik van de modelklachtenregeling verplicht. Actiz heeft deze samen met de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) opgesteld. De modelklachtenregeling voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt. Bovendien zijn bijna alle aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn gezondheidszorg in de regeling verwerkt. Stichting Nusantara Zorg streeft naar een goede kwaliteit van wonen, welzijn, verzorging en dienstverlening. U als cliënt/bewoner bepaalt of de geleverde kwaliteit aansluit bij uw wensen.

Bent u tevreden vertel het anderen, bent u niet tevreden vertel het ons!

Uw klachten leren ons wat uw wensen zijn. Hebt u opmerkingen of klachten met betrekking tot een dienst of een persoon, bespreekt u deze dan bij voorkeur eerst met de betrokkenen persoon zelf. Vergissingen en fouten zijn menselijk en door deze te bespreken kunnen de problemen worden opgelost en wellicht kan een volgende keer voorkomen worden. U kunt hierbij advies en ondersteuning vragen aan uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er), de Teamleider of Manager Zorg Behandeling & Welbevinden.

Uw klacht zal in vertrouwen worden behandeld. Indien er sprake is van een tekort schieten van onze zorg-en/of dienstverlening, dan registreert de Teamleider uw klacht, dit gebeurt uiteraard anoniem en uw klacht wordt deze doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van Stichting Nusantara Zorg.

Uw eventuele ontevredenheid uiten

Een andere manier om deze aan ons kenbaar te maken, is door het invullen van het formulier "Suggesties/klachten". Dit formulier staat standaard op de balie van de recepties op Rumah Saya, Patria en Rumah Melati. Indien u van mening bent dat uw klacht onvoldoende behandeld is, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Bestuurder van Nusantara Zorg:

Stichting Nusantara Zorg
T.a.v. klachtenfunctionaris
Klein Hattem 34
7339 HJ Ugchelen

Uw schriftelijke klacht en uw gegevens worden geregistreerd en u ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging. Wij nemen, binnen 3 werkdagen, contact met u op om in een persoonlijk gesprek uw ongenoegens c.q. klacht te bespreken, met als doel om samen tot een passende oplossing te komen. Hiervan wordt een verslag gemaakt, met daarin de mogelijk aangedragen oplossingen. Deze krijgt u ter bevestiging toegestuurd. Dit verslag wordt voorgelegd aan de bestuurder en leidinggevende en vormt een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van de cliëntenzorg binnen onze organisatie. Na interne besprekingen van uw klacht in de organisatie (indien gewenst anoniem) hoort u, binnen 1 week, hoe deze wordt afgehandeld.

Geheimhouding

Alle bij de klachtafhandeling betrokken medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle persoonlijke- en vertrouwelijke gegevens.

Cliëntvertrouwenspersoon

Mocht u zich onverhoopt onvoldoende gehoord voelen binnen onze organisatie zelf, dan wijzen wij u tevens op de mogelijkheid u te wenden tot de vertrouwenspersoon van Nusantara Zorg. Zij kan u opvangen bij eventuele klachten, u ondersteunen bij het indienen van een klacht en, waar nodig en gewenst, een bemiddelende rol spelen tussen u als klager en ons als beklagde organisatie. De vertrouwenspersoon werkt op afspraak. Via de receptie van Patria dan wel Rumah Saya kunt u hierover informatie krijgen.

Cliëntenvertrouwenspersoon Nusantara Zorg Patria – Rumah Saya – Rumah Melati

Mevrouw R. Gerrits
Telefoonnummer 06 – 511 36 851 of 026 – 327 54 79

Cliënten van **Rumah Melati** kunnen zich bij geschillen *over wonen en huren* terecht bij de verhuurder “De Alliantie Flevoland”. Bij klachten over de zorg- en dienstverlening geldt de voorliggende klachtenregeling en kan een beroep worden gedaan op een van de bovenvermelde vertrouwenspersoon.

Commissie Externe Klachtenbehandeling

Leiden alle pogingen, waaronder deze klachtenregeling, er helaas niet toe dat u er samen met Stichting Nusantara Zorg uit komt, dan kunt u, uw familie of uw wettelijke vertegenwoordiger een formele klacht indienen. Voor klachten over verpleging, verzorging of thuiszorg kunt u contact opnemen met onze externe klachtencommissie.

De externe Klachtenbehandeling, *Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling*, is een onafhankelijke adviescommissie van uw zorgaanbieder. De Externe Klachtenbehandeling heeft voor de aangesloten instellingen (waaronder onze stichting), een klachtenregeling opgesteld en een centrale klachtencommissie geïnstalleerd. Wij willen u dan ook wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op deze onafhankelijke, externe klachtencommissie. Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht stuurt de klachtencommissie u een ontvangstbevestiging. Tevens wordt de beklagde zorgaanbieder op de hoogte gebracht. Het streven van de commissie is om binnen één maand een oordeel over de klacht vast te stellen.

De klachtenregeling is van toepassing op alle klachten zoals hiervoor omschreven. Bijzondere bepalingen gelden ten aanzien van een klacht op grond van zogenoemd artikel 41-Bopz klacht. Dit is een klacht afkomstig van of namens *) een onvrijwillig opgenomen psychogeriatrische cliënt over een besluit of gedraging met betrekking tot;

- Een onbekwaamheid verklaring
- Toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties
- Beperking van rechten in het kader van BOPZ (post, bezoek, bewegingsvrijheid in en rond het verpleeghuis, telefoonverkeer)
- Het niet uitvoeren van het overeengekomen behandelingsplan (een beslissing tot behandeling zonder toestemming of bij verzet van de cliënt.

Ook voor klachten, in het kader van de Wet BOPZ, voor cliënten woonachtig op Kleinschalig Wonen (KSW) met een BOPZ indicatie IBS of RM, kunt u terecht bij:

Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling.
Secretariaat Edith Hageman
Cornelis Schellingerlaan 30
3703 SH Zeist
Mailadres: Edith.Hageman@gmail.com
Telefoonnummer: 06 - 154 15 815

Naast de externe klachtencommissie is Nusantara Zorg ook aangesloten bij de externe Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Info@klachtenloket-zorg.nl
Telefoonnummer: 070 - 310 53 80. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Het reglement van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg kunt u opvragen bij de receptie of vinden op onze website.

*) klager kan zijn de gedwongen opgenomen cliënt zelf, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande alsmede elke andere in de instelling verblijvende cliënt, de echtgeno(o)t(e), (een van) de ouders van de cliënt voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, elke meerderjarige bloedverwant, (groot)ouder, broer/zus, oom/tante, neef/nicht.