



Klachten cliënten

*Onvrede en klachten
bespreken en oplossen*

Klachten bespreken en oplossen

Heeft u onvrede of een klacht? Is er iets misgegaan of kan het beter?

Attent zet zich in voor goede zorg voor u. Ze nodigt u uit te bespreken wat beter kan of niet goed is gegaan.

In deze folder leest u welke mogelijkheden er zijn en hoe de onafhankelijk klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersonen adviseren en kunnen bemiddelen bij het oplossen van uw klacht en het herstellen van het vertrouwen.

Attent dient goede zorg te bieden aan cliënten. Iedere uiting van onvrede daarover is een klacht, zo staat het in de Wkkgz (= Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg). Klachten kunnen gaan over:

- zorg die niet goed is verleend,
- nagelaten zorg,
- bejegening en communicatie.

Ook kunt u klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang) kenbaar maken en klachten over hulp en zorg vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

Voor het bespreken en oplossen van uw onvrede en klachten zijn verschillende mogelijkheden:

- bespreken,
- advies en bemiddelen,
- beoordelen en
- geschil indienen.

Het staat u vrij de mogelijkheden te kiezen die u het meest passend vindt om uw onvrede en klachten op te lossen. Attent stimuleert u én haar medewerkers onvrede samen te bespreken, oplossingen te vinden en het vertrouwen in elkaar te herstellen. De praktijk leert dat onvrede en klachten vaak opgelost worden in een goed gesprek.

Bespreken

Bent u niet tevreden over de communicatie of bejegening, vindt u dat zorg niet goed verleend is of is zorg nagelaten, dan kunt u dat bespreken met de medewerker. Een goed gesprek lost vaak snel en goed uw onvrede en vragen op. Ook kunt u contact opnemen met de onafhankelijk en onpartijdig klachtenfunctionaris voor een luisterend oor en tips.

Gaat uw klacht over onvrijwillige zorg ('alles wat u wilt, maar niet mag' of 'alles wat u moet, maar niet wilt')? Dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg u advies geven en ondersteunen. Hij/zij/hen staat aan uw kant en is onafhankelijk.

De gegevens van de klachtenfunctionaris en de cliëntenvertrouwenspersonen vindt u achterin deze folder bij 'Contactgegevens'.

Advies en bemiddelen

U heeft uw onvrede besproken met de medewerker, maar u bent niet tevreden? Of heeft u vragen over de verschillende mogelijkheden om klachten op te lossen of te laten beoordelen? U kunt gratis gebruik maken van de klachtenfunctionaris. Die is onafhankelijk en luistert naar u, informeert en adviseert en kan bemiddelen. Hij/zij/hen stimuleert u én de medewerker in gesprek te gaan over uw onvrede. Met als doel dat u samen een bevredigende oplossing bereikt, het vertrouwen in elkaar herstelt wordt en uw onvrede bijdraagt aan verbetering van de kwaliteit van de zorg.

U kunt met de klachtenfunctionaris bespreken wat voor u een passende weg is om uw klacht op te lossen of te laten beoordelen. Hij/zij/hen stemt dit, na overleg met u, af met de medewerker en/of manager. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en Attent, zodat u via een goed gesprek een bevredigende oplossing bereikt.

Voor advies over klachten over onvrijwillige zorg kunt u terecht bij één van de cliëntenvertrouwenspersonen.



Heeft u onvrede of
een klacht?

Is er iets misgegaan of
kan het beter?

Beoordelen

Bent u niet tevreden nadat u uw klacht besproken heeft of bemiddeling is ingezet? Heeft u geen oplossing bereikt voor uw klacht of wilt u een oordeel over uw klacht? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de raad van bestuur van Attent. De raad van bestuur beoordeelt dan uw klacht.

Klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang) worden behandeld door de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cliëntenvertrouwenspersoon staat aan uw kant en kan u ondersteunen bij het indienen en de behandeling van uw klacht.

Klachten over hulp en zorg, verleend vanuit de Wmo, waarvoor u via een gesprek of bemiddeling geen oplossing heeft bereikt, kunt u indienen bij de raad van bestuur. Klachten over Wmo-zorg kunnen ook ingediend worden bij de klachtencommissie van uw gemeente.

De klachtenfunctionaris geeft u informatie en advies over het beoordelen van uw klacht.



Blijf er niet mee zitten,
bespreek de onvrede, vind
samen een oplossing
en herstel het
vertrouwen in elkaar!

Geschil indienen

Bent u niet tevreden met de beslissing en beoordeling van uw klacht door de raad van bestuur, dan is uw klacht een geschil geworden. Uw geschil over goede zorg of communicatie en bejegening kunt u voorleggen aan de 'Geschillencommissie Zorg'. Deze landelijke Geschillencommissie beoordeelt uw klacht en doet een bindende uitspraak.

Andere mogelijkheden

De klachtenfunctionaris geeft u ook informatie en advies over andere mogelijkheden zoals het tuchtrecht en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Heeft u een tip of een compliment?

De medewerkers van Attent voeren uw zorg- en dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit. We hopen dat u tevreden bent en wellicht heeft u een tip voor ons of een compliment.

Op onze website staat hoe u dit kunt doen. Als u onderstaande QR-code scant komt u bij het onderwerp 'Klachten, tips en complimenten' uit.



Attent nodigt u uit om tips en complimenten te geven!

Contactgegevens

Onafhankelijk klachtenfunctionaris

Nicole van Aggelen

T 06 577 567 18

E n.vanaggelen@attentzorgenbehandeling.nl

Onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg

Voor Arnhem, Doesburg, Velp en Elst

Marjon de Grave

T 06 304 859 20 - algemeen nummer 088 929 40 99

E marjondegrave@stemgever.nl

Voor Dieren en Rheden

Wieke Pijl

T 06 304 859 20 - algemeen nummer 088 929 40 99

E wiekepijl@stemgever.nl



Meer informatie?

Wilt u weten wat Attent nog meer voor u kan betekenen? Bezoekt u dan onze website. U kunt ook telefonisch contact opnemen met de medewerkers van onze klantenservice. Zij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 - 17.00 uur.

T 0800 288 36 89

E info@attentzorgenbehandeling.nl