

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met signalen/klachten	Versie k	1/6
---	----------	-----

Beoordeeld	:	C. Windels	Paraaf :
Goedgekeurd	:	R. Vanhoorne	Paraaf :
Geldig vanaf	:	21 maart '17	

## DOEL

- De voorziening garandeert medezeggenschap aan de cliënten en de bewindvoerders en wilt hun ervaringsdeskundigheid aanwenden.
- Signalen en klachten zijn kansen om betere kwaliteit van zorg te bieden, via corrigerende en preventieve maatregelen.

## VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Formulier signaal/klacht cliënt
- Register signalen/klachten cliënt
- Formulier cliëntenvergadering Horizon
- Formulier voor overleg bij signaal/ klacht bewindvoerder
- Register signalen/klachten bewindvoerder
- Sjabloon schriftelijk antwoord bij afhandeling signaal/klacht
- Collectieve rechten en plichten
- Bevraging cliënt nav cliëntbespreking

## TERMEN EN DEFINITIES

**Een signaal/klacht:** (we hanteren een ruime definitie)

*Dit kan een vraag zijn, een onduidelijkheid, een ontevredenheid in vergelijking met het eigen verwachtingspatroon, over een element van de hulp- en dienstverlening met de wens tot verandering en een antwoord te krijgen...*

**Aansturend team:** de huiscoördinator, de orthoagoog en de maatschappelijk werker

### **Multidisciplinair team:**

Maandelijks overleg van leefgroepsbegeleiders, maatschappelijk werker, dagbesteding, therapeuten,... geleid door de orthoagoog, waarbij de cliënten besproken worden (kenmerken, zorgvragen en zorgantwoorden).

### **Cliëntbesprekingen:**

De driejaarlijkse (of frequentere) bijsturingen van het handelingsplan. De evaluatiemomenten van de kenmerken en zorgvragen van de cliënt en de betreffende zorgantwoorden, met vertegenwoordiging van de directe betrokkenen. Ook de bewindvoerder wordt uitgenodigd.

### **Interne klachtencommissie:**

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met signalen/klachten	Versie k	2/6
---	----------	-----

Commissie die samengeroepen kan worden indien de bewindvoerder geen afdoend antwoord krijgt. Er is een lid aangesteld vanuit de bewindvoerders en een lid vanuit de Raad van Bestuur.

Mevrouw Katrien Debreuck, Provinciaal Broeders van Liefde,  
Stropstraat 119 Gent  
0493171064

Mevrouw Hilde Deconinck, Weidenstraat 36, Kuurne  
056 71 55 22

#### **Onafhankelijke derde:**

Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is aangewezen in overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan: mevrouw Anja Bardyn, directeur sociale dienst OCMW: Brugsestraat 3, Aartrijke, 050 20 07 28

Deze onafhankelijke derde heeft een mandaat voor een termijn van 4 jaar en dit is hernieuwbaar.

#### **WERKWIJZE**

##### **1. Signalen en klachten van de cliënten**

Het multidisciplinair team, dat instaat voor de zorg en begeleiding van de cliënt, probeert zo goed mogelijk in te spelen op de zorgvragen van de cliënt. Cliënten kunnen verbaal of non-verbaal signalen uiten. Bij wie dit enkel non-verbaal gebeurt verwachten we een sensitieve responsiviteit van de betrokken medewerkers vanuit de basale houding om deze signalen zo goed als mogelijk op te vangen (zie visietekst). Dit gebeurt in overleg met bewindvoerders.

**Bij de cliënten die wel in staat zijn om signalen en klachten verbaal te uiten werken we als volgt:**

- **Bij de driejaarlijkse (of frequentere) cliëntbespreking** is er indien wenselijk of mogelijk een gesprek van de cliënt met de orthoagoog/begeleider. Voor zover hij/zij dit zelf wenst kan hij/zij (gedeeltelijk) deelnemen aan de bespreking. Door de cliënt inspraak te geven in het handelingsplan werken we preventief tov signalen en klachten.
- **In Horizon wordt het uiten van signalen en klachten formeel uitgebouwd. De week start met een deelnemersvergadering. In kleine groepjes wordt het weekprogramma overlopen, de agenda's worden ingevuld en de cliënten krijgen de kans om hun bedenkingen en wensen te bespreken. Op het einde van de werkweek**

4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met signalen/klachten	Versie k	3/6
---	----------	-----

is er opnieuw een deelnemersvergadering voorzien waarbij de voorbije werkweek besproken wordt.

- Een cliënt kan op elk moment een signaal of klacht uiten. Indien een signaal van een cliënt niet beantwoord en opgelost kan worden binnen de dagelijkse begeleiding, plant de orthoagoog een gesprek met de cliënt om het signaal/de klacht te beluisteren en op papier te zetten. De orthoagoog voorziet dan een speciaal overleg om het signaal/ de klacht te behandelen en op te lossen met de verschillende betrokkenen, waaronder de cliënt zelf. Indien dit niet lukt kan de directie in dit overleg betrokken worden om de knoop door te hakken en een antwoord te bieden aan de cliënt. De orthoagoog bewaart het signaal/de klacht in het bijhorende register.

## 2 Signalen en klachten van de bewindvoerder

### 1. De drempel voor het verwoorden van signalen/klachten verlagen

- Bij opname brengt de maatschappelijk werker de bewindvoerder op de hoogte hoe hij zijn wensen, vragen en ontevredenheden kan uiten.
- De maatschappelijk werker overloopt hiervoor de werkwijze die ook in de collectieve rechten en plichten staat.
- Gedurende het verblijf van de cliënt, fungeert de maatschappelijk werker als vertrouwenspersoon van de bewindvoerder. Hij ondersteunt de bewindvoerder om opmerkingen en dus ook ontevredenheid te uiten.
- De bewindvoerder krijgt inspraak op de cliëntbespreking waar het handelingsplan wordt opgemaakt en/of bijgestuurd.
- In de teams en de werkjaarevaluaties van alle leefgroepen/diensten zijn de ontvangen signalen/klachten van bewindvoerders een vast agendapunt. Ook op de familieraad en op het collectief overlegorgaan zijn de signalen/klachten van de bewindvoerders een agendapunt.

De signalen/klachten die op die manier ontvangen worden krijgen ofwel onmiddellijk een antwoord binnen de betrokken dienst/leefgroep ofwel wordt de werkwijze gevolgd zoals hieronder vermeld.

## 2. Het omgaan met signalen/klachten

### ONTVANGST EN ONDERZOEK VAN SIGNAAL/KLACHT

#### 1. Indien de bewindvoerder mondeling een signaal/klacht uit:

- De medewerker die een signaal/klacht krijgt, brengt de bewindvoerder in contact met een verantwoordelijke die deze kan registreren.
- Deze verantwoordelijke brengt de coördinator/de leden van het betrokken aansturend team op de hoogte.
- De verantwoordelijke of coördinator/lid van aansturend team noteert het signaal/de klacht op het formulier voor overleg bij een signaal/klacht. Samen overleggen ze i.v.m. de stappen die moeten gezet worden om het signaal/de klacht te analyseren en te beantwoorden.

4. Kwaliteitssysteem	Versie k	4/6
4.6.5. Het omgaan met signalen/klachten		

- De verantwoordelijke of coördinator/lid van aansturend team brengt de kwaliteitscoördinator op de hoogte van het formulier.
- 2. **Indien de bewindvoerder schriftelijk een signaal/klacht indient:**
  - De ontvanger brengt het betrokken aansturend team/coördinator op de hoogte van een schriftelijke signaal/klacht.
  - Samen overleggen ze i.v.m. de stappen die moeten gezet worden in verband met de analyse en de afhandeling van het signaal/de klacht.
  - De verantwoordelijke of coördinator/lid van aansturend team vult het formulier voor overleg bij een signaal/klacht in + voegt het schriftelijke signaal/klacht toe aan het formulier.
  - De verantwoordelijke of coördinator/lid van aansturend team brengt de kwaliteitscoördinator op de hoogte van het formulier.
- 3. **De bewindvoerder kan een signaal/klacht steeds intrekken.** De kwaliteitscoördinator registreert dit op het formulier en laat dit ondertekenen/paraferen door de bewindvoerder.

#### OPVOLGING BIJ EEN SIGNAAL/KLACHT

- Afhankelijk van de situatie en het probleem bespreekt, ofwel een lid van het betrokken aansturend team, ofwel de betrokken verantwoordelijke/coördinator, ofwel een directielid, met de bewindvoerder en onderneemt dan verdere stappen.
- De maatschappelijk werker, fungeert specifiek als vertrouwenspersoon van de bewindvoerder en is indien gewenst hierbij aanwezig.
- De bewindvoerder kan zich ook laten bijstaan door een derde, indien hij dit wenst.
- Het lid van het aansturend team of de betrokken verantwoordelijke of het directielid, brengt de bewindvoerder op de hoogte van de termijn waarbinnen hij een antwoord mag verwachten. Dit is zeker binnen de 30 dagen.
- De betrokken verantwoordelijke/coördinator/lid van aansturend team vult het formulier voor overleg bij een signaal/klacht verder in: de ondernomen stappen en het antwoord.
- De kwaliteitscoördinator volgt de eventuele verdere opvolging op.

#### ANTWOORD NAAR DE BEWINDVOERDER

- Gezamenlijk beslist men wie de bewindvoerder een antwoord geeft op het signaal/de klacht. De bewindvoerder krijgt schriftelijk, en bij voorkeur ook mondeling, een antwoord binnen de 30 dagen.
- De kwaliteitscoördinator voegt dit schriftelijke antwoord bij het formulier voor overleg.

#### AFSLUITEN EN KLASSEREN

- Indien de bewindvoerder akkoord gaat met het antwoord, noteert en dateert de kwaliteitscoördinator dit op het formulier.  
De kwaliteitscoördinator sluit het signaal/de klacht af.
- De kwaliteitscoördinator bewaart de formulieren in een register gedurende een termijn van 5 jaar.



4. Kwaliteitssysteem 4.6.5. Het omgaan met signalen/klachten	Versie k	5/6
---	----------	-----

- De kwaliteitscoördinator kijkt minstens éénmaal per kwartaal de signalen/klachtenformulieren in de registers na en agendeert de signalen op de stuurgroep kwaliteit.

#### WAT ALS DE BEWINDVOERDER EN DE VOORZIENING NIET TOT OVEREENSTEMMING KOMEN

- Indien de afhandeling en het antwoord de indiener geen voldoening schenkt, kan hij zich wenden tot de **interne klachtencommissie**.
- De interne klachtencommissie aanhoort de klacht, overlegt indien nodig met de betrokkenen en poogt ze te verzoenen. De klachtencommissie biedt binnen de 30 dagen schriftelijk een antwoord aan de voorziening én aan de indiener van de klacht. Indien beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, delen ze beide standpunten mee.
- Als de interne klachtencommissie een oordeel velt, dan zal het directieteam binnen de 30 dagen schriftelijk meedelen aan de indiener van de klacht welk gevolg ze eraan zullen geven.
- Indien ook dit geen bevredigend antwoord biedt kan de bewindvoerder zich schriftelijk wenden tot de **leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap** (zie website VAPH)

#### SPECIFIEKE SIGNALLEN/KLACHTEN

##### ***Klachten bij betwisting van het beëindigen van ondersteuning of bij ontslag***

In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de cliënt of zijn bewindvoerder die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie,

Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde.

##### ***Klachten ivm collectief overleg***

Klachten over het niet naleven van de bepalingen ivm het collectief overleg kunnen schriftelijk gemeld worden aan de leidend ambtenaar van het Vlaams agentschap voor personen met een beperking.

##### ***Klachten die meer dan één cliënt/bewindvoerder betreffen***

Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de bewindvoerders, klachten die meer dan één cliënt/bewindvoerder betreffen, en die de bewindvoerders niet in persoonlijke naam bij de voorziening wensen in te dienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een beperking (zie website VAPH)

<b>4. Kwaliteitssysteem</b>	<b>Versie k</b>	<b>6/6</b>
<b>4.6.5. Het omgaan met signalen/klachten</b>		

### 3. Het nemen van preventieve en corrigerende maatregelen

Elk individueel signaal/klacht krijgt een individueel antwoord en/of een corrigerende en/of preventieve maatregel. Elk signaal/ klacht is ook een gelegenheid om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Op die manier zijn klachten ook basisinformatie voor het opzetten en opvolgen van preventieve en corrigerende maatregelen. Zie procedure: het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen.

#### REGISTRATIES

REGISTRATIE	WIE	INDEXERING	BEWAARTERMIJN
Formulier overleg bij signalen/klachten cliënt	orthoagoog	op datum	Minstens 5 jaar
Register signalen/klachten cliënten	orthoagoog	op datum	Minstens 5 jaar
Formulier overleg bij signalen/klachten bewindvoerder	Kwaliteitscoördinator	map op datum	Minstens 5 jaar
Register signalen/klachten bewindvoerders	Kwaliteitscoördinator	op datum	Minstens 5 jaar