

Klachtenregeling

1. Doel

Deze klachtenregeling heeft tot doel cliënten van medi-call een toegankelijke, zorgvuldige en transparante procedure te bieden voor het indienen en behandelen van klachten over de zorg- en dienstverlening.

Het doel is om klachten tijdig op te lossen, herhaling te voorkomen en de kwaliteit van zorg structureel te verbeteren en het herstellen van vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener.

2. Toepassingsgebied

Deze regeling geldt voor:

- Alle cliënten van medi-call, hun wettelijke vertegenwoordigers of nabestaanden;
- Alle medewerkers, medisch specialisten, triagisten en ondersteunende diensten die werkzaam zijn voor of namens medi-call;
- Alle vormen van zorg- en dienstverlening van medi-call, waaronder fysiek, telefonische of digitale zorg en of dienstverlening.

3. Uitgangspunten

- Laagdrempeligheid: cliënten kunnen hun klacht op eenvoudige wijze indienen;
- Onafhankelijkheid: klachten worden objectief behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Vertrouwelijkheid: klachten en persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld;
- Herstelgericht: streven naar herstel van vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener;
- Leren van klachten: elke klacht wordt beschouwd als een kans om te verbeteren.

4. Begripsbepalingen

- Cliënt: de persoon die zorg ontvangt van medi-call;
- Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een handeling of nalatigheid van medi-call of een bij medi-call werkzame zorgverlener;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die de klacht indient;
- Beklaagde: de medewerker of zorgverlener waarover wordt geklaagd;
- Klachtenfunctionaris: onafhankelijk medewerker die de klacht ontvangt, registreert en bemiddelt.

5. Procedure

5.1 Indienen van een klacht

De cliënt kan een klacht indienen:

- Mondeling of schriftelijk bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende;
- Per e-mail via klachten@medi-call.nl;
- Via het klachtenformulier op de website van medi-call;
- Schriftelijk aan:

medi-call, t.a.v. klachtenfunctionaris
Zanddonkweg 1, 5144 NX Waalwijk

De klacht dient bij voorkeur binnen 6 weken na het incident te worden ingediend.

5.2 Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging. Hierin staan:

- De datum van ontvangst;
- De naam van de klachtenfunctionaris;
- De verwachte termijn van afhandeling.

Klachtenregeling (vervolg)

5.3 Behandeling van de klacht

- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en kan bemiddelen tussen klager en beklaagde;
- Beide partijen krijgen de gelegenheid hun standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten;
- Indien bemiddeling slaagt, wordt de klacht als opgelost geregistreerd;
- De ondersteuning door een klachtenfunctionaris is kosteloos voor de cliënt.

5.4 Schriftelijke afhandeling

Indien de klacht niet via bemiddeling wordt opgelost, ontvangt de klager binnen 6 weken na ontvangst een schriftelijke reactie van de directie. Deze bevat:

- De bevindingen van het onderzoek;
- Het oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- Eventuele maatregelen of verbeteracties.

De termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd; de klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

6. Externe geschilbeslechting

Indien de klager niet tevreden is over de interne afhandeling, kan hij of zij zich wenden tot de externe geschilleninstantie waarbij medi-call is aangesloten, te weten stichting Zorggeschil (www.zorggeschil.nl). De uitspraak van de commissie is bindend.

7. Registratie en Evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister door de klachtenfunctionaris;
- Jaarlijks wordt een analyse van klachten opgesteld ter bespreking met het managementteam;
- De uitkomsten worden gebruikt voor verbetermaatregelen binnen het kwaliteitsbeleid (PDCA-cyclus).

8. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

- Alle gegevens over klachten worden vertrouwelijk behandeld conform de AVG;
- Dossiers worden 5 jaar bewaard en daarna vernietigd;
- Alleen betrokken partijen hebben inzage in het dossier.

9. Communicatie

- De klachtenregeling is openbaar en wordt vermeld op de website van medi-call;
- Cliënten worden bij aanmelding geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van klachten.

10. Vaststelling en herziening

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van medi-call en wordt minimaal éénmaal per twee jaar geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Deze klachtenregeling is beschikbaar via de website van medi-call en wordt op verzoek verstrekt aan cliënten.