

Beleid mbt vertrouwenspersonen

Inleiding

In een aantal protocollen van Profila Zorg, EBC en Grip wordt verwezen naar de vertrouwenspersoon, waaronder in het klachtenprotocol. De Wet Klachtrechten Cliënten in de Zorgsector verplicht zorginstellingen om één of meerdere onafhankelijke vertrouwenspersonen te benoemen waar cliënten - maar ook medewerkers - beroep op mogen doen.

Doel

In dit beleidsdocument willen we kort beschrijven wat een vertrouwenspersoon is, wat zijn of haar taken zijn en hoe we dit vorm gegeven hebben binnen Profila Zorg, het EBC en Grip.

Inhoud

Wat is een cliëntvertrouwenspersoon?

Voor cliënten is het soms moeilijk om te praten over dingen waar ze niet tevreden over zijn. Daarom is er een vertrouwenspersoon die de cliënt hierbij kan helpen. Elke cliënt die klachten heeft over de dienstverlening of een medewerker van Profila Zorg kan bij de vertrouwenspersoon terecht.

De vertrouwenspersoon werkt niet bij Profila Zorg en kent de rechten van cliënten in de zorg goed. De vertrouwenspersoon kan daarom goed helpen bij het opkomen voor de belangen van cliënten. Een gesprek met de vertrouwenspersoon is geheim tenzij dat in tegenspraak zou zijn met de wettelijke meldingsplicht (igv veiligheid, geweld, misbruik). Dat betekent dat de vertrouwenspersoon aan niemand vertelt waar de klacht over gaat. Behalve als de cliënt dat zelf goedvindt. Een gesprek met de vertrouwenspersoon kost niets. Het is gratis.

Wat doet de cliëntvertrouwenspersoon?

- Luisteren naar de klacht.
- Helpen de klacht goed onder woorden te brengen.
- Antwoord geven op vragen van de cliënt.
- Advies geven.
- Samen zoeken naar een oplossing en begeleiding bieden bij het realiseren daarvan

Waar kan de cliëntvertrouwenspersoon bij helpen?

- Het schrijven van een brief naar de mensen over wie de cliënt een klacht heeft.
- Het schrijven van een brief naar de klachtencommissie.
- Het voeren van een gesprek met die mensen over wie je een klacht hebt.

Wie zijn de cliëntvertrouwenspersonen?

Profila Zorg:

Agnes Huizenga

mailadres: agnes.huizenga@solcon.nl

Telefoon: 06-12275356

Kees van Velzen

Mailadres: keescvanvelzen@gmail.com

Telefoon: 06-51295191

Regio noord:

Helma Brokkelkamp

Roelof van der Velde

Mailadres: vertrouwenspersoon.profilazorg@gmail.com

Grip op je leven:

Mevr. Tamara Kevelam

Barbershopdreef 36

3845 DP Harderwijk

06 16311209

email: tamara@conflexible.nl

Hoe kun je ons bereiken?

Je kunt ons mailen of bellen.

Je kunt bij ons terecht voor alle vragen en problemen die te maken hebben met het wonen en werken op de instelling en waar je niet over wilt, kunt of durft te praten met je mentor, begeleider of leidinggevende van de instelling. Ook als je het gevoel hebt dat er niet naar je wordt geluisterd of wanneer er niets gedaan wordt met je vraag of klacht, kun je bij ons terecht. Dit kunnen grote of kleine problemen en klachten zijn. Het kan over mensen gaan en over praktische zaken.