

Klachtenfunctionaris

Functiebeschrijving

A. Doel

Begeleiding en bewaking van het proces bij de uitvoering van de klachtenregeling van <naam instelling>, alsmede het uitvoeren van taken op het gebied van opvang, informatie en advies, bijstand en onderzoek tot oplossing van klacht/probleem.

B. Positionering

Valt onder de Raad van Bestuur en ontvangt functioneel leiding van de secretaris Raad van Bestuur. Functioneert onafhankelijk binnen de kaders van wet- en regelgeving.

C. Taken

1. Functioneren als coördinator/meldpunt van alle inkomende klachten van patiënten.
2. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking (klachtendossier).
3. Opvang.
4. Informatie en advies.
5. Bijstand.
6. Onderzoek mogelijkheden bemiddeling.
7. Signalering en advisering.

D. Uitwerking taken en resultaten

1. Coördinatie/meldpunt alle binnenkomende klachten
 - Melder ontvangt onmiddellijk een ontvangstbevestiging met indicatie dat er binnen ... dagen met hem contact wordt opgenomen.
 - Klachtenfunctionaris neemt binnen dagen na ontvangst contact op met klager, geeft uitleg over eigen rol en positie met betrekking tot klachtenbehandeling en maakt afspraken over het vervolg.

Resultaat

Klager beschikt over contactpersoon met betrekking tot afhandeling van de klacht.

2. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking
 - Volgt het traject van de behandeling van de klacht en legt de informatie hierover vast.
 - Zorgt voor het informeren van klager over de voortgang van de afhandeling van de klacht.
 - Bewaakt actief de afhandeling van de klacht binnen zes weken, met de mogelijkheid van een verlenging van vier weken.
 - Indien de klachtenfunctionaris voor een goede behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft, bespreekt hij dit met en motiveert hij dat aan klager en aangeklaagde
 - Signaleert overschrijdingen van termijn en onderneemt hierin actie.
 - Legt met klager en aangeklaagde afspraken hierover vast.

- Coördineert en verzorgt waar nodig het contact met de secretaris van de klachtencommissie in verband met formele behandeling van de klacht.
- Bericht conform het klachtenreglement betrokken partijen en de Raad van bestuur/Geneesheer-directeur over de uitkomst en de afsluiting van de klachtafhandeling.

Resultaat

Er is een actueel overzicht van de stand van zaken.

Klager en aangeklaagden ontvangen hierover (volgens gemaakte afspraken) informatie.

De afhandeling van klachten vindt plaats binnen de vastgestelde termijnen. Noodzakelijke overschrijding daarvan worden tijdig gesignaleerd en met partijen gecommuniceerd.

3. Opvang

- Neemt <binnen ... dagen> contact op met klager en/of aangeklaagde.
- Luistert naar het verhaal van klager en/of aangeklaagde.
- Verzorgt de eerste opvang.
- Zorgt waar mogelijk en nodig voor een adequate verwijzing.
- Onderzoekt mogelijkheden voor een informele oplossing van de klacht en neemt hierin waar mogelijk actie.
- Verkent de klacht voor de juiste afhandeling (zoals bemiddeling of behandeling in hoorzitting).

Resultaat

Klager en aangeklaagde voelen zich gehoord en er zijn afspraken gemaakt of en op welke wijze de voortgang, afsluiting of behandeling van de klacht.

4. Informatie en advies

- Informeert en adviseert over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij behorende juridische kaders en termijnen.
- Informeert in grote lijnen over geldende rechten en plichten van patiënten en zorgaanbieder/zorgverleners.
- Informeert over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand.
- Informeert over bijstand van de onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) en mogelijke andere vertrouwens-/contactpersonen.
- Informeert –zonodig– over de betrokkenheid van en informatie aan familie en naastbetrokkenen en de familievertrouwenspersoon (fvp) (kan alleen met toestemming van klager)
- Informeert over de rol en de taken van de klachtenfunctionaris, de mediator en de klachtencommissie
- Adviseert over de verdere afhandeling van de klacht in de informele en de formele fase.

Resultaat

Alle betrokkenen beschikken over de juiste informatie en een advies, afgestemd op hun situatie. Zij zijn op de hoogte van de mogelijkheden voor het verwerven van verdere specifieke informatie. Zij kunnen dit advies toepassen bij hun besluit over het vervolg van de klachtafhandeling.

5. Bijstand

- Biedt klager begeleiding bij het verhelderen rechtspositie, klacht en doelen bij verdere afhandeling.
- Helpt klager bij het op schrift stellen van de klacht en verdere reacties in het kader van de afhandeling van de klacht.

- Ondersteunt betrokkenen bij het maken van keuzes en het nemen van besluiten (onder andere met betrekking tot bemiddeling of behandeling van de klacht).
- Begeleidt klager indien nodig naar het formele traject van klachtbehandeling via de secretaris klachtencommissie.

Resultaat

Klager ontvangt bijstand binnen de afgesproken kaders van het klachtenbeleid.

Klager en aangeklaagden zijn op de hoogte van de mogelijkheden en te maken keuzes.

6. Onderzoek mogelijkheden bemiddeling/mediation

- Verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling/mediation.
- Bevordert de condities waarbinnen bemiddeling/mediation kan plaatsvinden.
- Zorgt voor overdracht van de klacht via de secretaris van de klachtencommissie voor bemiddeling naar een externe onafhankelijk mediator.

Resultaat

De mogelijkheden om via mediation tot oplossing van het probleem, herstel van de relatie te komen worden optimaal benut. De klacht wordt goed voorbereid overgedragen aan de mediator via de secretaris klachtencommissie. Bemiddeling vindt plaats door een neutrale, onafhankelijke en deskundige mediator

7. Signalering en advisering

- Stelt rapportages op over de afhandeling van klachten.
- Destilleert – gevraagd en ongevraagd – op basis van ontvangen en behandelde klachten informatie die van belang is voor verbetering van de kwaliteit en veiligheid van zorg en de rechtspositie van patiënten.
- Communiceert verbeterpunten aan RvB
- Draagt bij aan ontwikkeling van en bewaakt voortgang van het klachtenbeleid.

Resultaat

Verantwoordelijken zijn bekend met knelpunten die de klachtenfunctionaris signaleert op basis van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

Verantwoordelijken zijn op basis van informatie uit de klachten voorzien van adviezen ter verbetering van de zorg.

De klachtenfunctionaris onthoudt zich van inhoudelijke oordelen of adviezen

E. Functie-eisen

Kennis

- HBO werk en denkniveau.
- Kennis relevante wet- en regelgeving.
- Kennis van de normen en kaders van de rol van klachtenfunctionaris.

- Kennis van de principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, conflicthantering en mediation.
- Kennis van de ontwikkelingen in de zorgsector en de beslis- en besluitvormingsprocessen in de organisatie.
- Geautomatiseerde systemen voor tekst en gegevensverwerking.

Vaardigheden

- Respectvol, tactvol en gevoel voor verhoudingen.
- Om kunnen gaan met verschillende persoonlijkheden en culturen.
- Om kunnen gaan met sterke emoties.
- In staat om zich kritisch op te stellen
- Moet 'ruggegraat' hebben (*maar hoe verwoord je dat?*)
- Actief, volhardend en geduldig.