

Klachtenprocedure Ambulance IJsselland

1. Inleiding

Ambulance IJsselland streeft naar optimale kwaliteit van zorg en dienstverlening. Wanneer cliënten of hun naasten niet tevreden zijn, nodigen wij hen uit dit kenbaar te maken. Klachten worden vervolgens in behandeling genomen door een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris.

Een klacht wordt gezien als waardevolle feedback. Door klachten zorgvuldig te behandelen, leren wij ervan en verbeteren wij continu onze zorgverlening.

Deze klachtenprocedure heeft tot doel:

- klachten zorgvuldig, onafhankelijk en tijdig te behandelen;
- recht te doen aan zowel de klager als de betrokken medewerker(s);
- waar mogelijk vertrouwen te herstellen;
- verbetermaatregelen te treffen om herhaling te voorkomen.

2. Wat is een klacht

Een klacht is iedere uiting van ongenoegen over de geleverde zorg van Ambulance IJsselland.

De klacht kan betrekking hebben op:

- de organisatie;
- individuele medewerkers.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- een naaste;
- een wettelijk vertegenwoordiger;
- een belangenbehartiger (met toestemming van de cliënt).

3. Het indienen van een klacht

- Een klacht kan worden ingediend vanaf het eerste moment van contact.
- Een klacht dient binnen één jaar na de gebeurtenis te worden ingediend.
- Een klacht kan worden ingediend:
 - via het klachtenformulier op de website van Ambulance IJsselland;
 - per e-mail;
 - telefonisch.
- Klachten van een ketenpartner gaan via de manager zorg en worden vervolgens doorgezet naar de operationeel leidinggevende van betreffende medewerker.
- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging.
- De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager.
- De klachtenfunctionaris:
 - ondersteunt desgewenst bij het formuleren van de klacht;

- kan bemiddelen tussen klager en medewerker(s);
- legt de klacht en de voortgang vast in het digitale klachtendossier.
- De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om, als de afhandeling niet naar tevredenheid is, het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Ambulancezorg.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. Behandeling van de klacht

De behandeling verloopt als volgt:

1. **Contact met klager (hoor)**
De klachtenfunctionaris neemt contact op om de klacht te bespreken. Indien nodig wordt toestemming gevraagd voor inzage in rapportages of gespreksopnamen.
2. **Toetsing ontvankelijkheid**
Er wordt beoordeeld of de klacht in behandeling kan worden genomen (zie paragraaf 6).
3. **Contact met betrokken medewerker(s) (wederhoor)**
Ter voorbereiding op het wederhoor wordt de medewerker geïnformeerd over het GMS-nummer. De ambulancezorgprofessional van de meldkamer ontvangt het geluidsfragment om zo te weten welk gesprek het betreft. De klacht wordt besproken met de betrokken medewerker(s). Afspraken over de wijze van afhandeling worden gemaakt.
4. **Informeren leidinggevende**
De operationeel leidinggevende wordt altijd per e-mail geïnformeerd over een (te plannen) wederhoor met de medewerker. Eventueel ook achteraf als duidelijk is dat de medewerker nazorg behoeft. Er wordt geen vertrouwelijke inhoudelijke informatie gedeeld.
5. **Inhoudelijke beoordeling**
 - Feiten en bevindingen worden zorgvuldig vastgesteld.
 - Indien nodig wordt externe expertise geraadpleegd.
 - Bij medisch-inhoudelijke vragen wordt advies ingewonnen bij het stafbureau medische zaken (SMZ).
6. **Ondersteuning medewerker**
Indien nodig kan ondersteuning worden geboden, bijvoorbeeld via het BOT-team, juridische ondersteuning of HRM.
7. **Afhandeling**
De klacht wordt afgesloten met een schriftelijke of telefonische reactie.
Indien gewenst kan een persoonlijk gesprek plaatsvinden. Een medewerker kan niet verplicht worden tot een face-to-face gesprek.

5. Termijnen

- Binnen 10 werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een inhoudelijk besluit.
- Als aanvullend onderzoek nodig is, kan de termijn eenmaal met maximaal 4 weken worden verlengd. Dit gebeurt in overleg met de klager.
- Na afronding worden betrokkenen geïnformeerd.

6. Ontvankelijkheid

Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als:

- de klager niet klachtgerechtigd is;
- de hulpverlening door een andere RAV is uitgevoerd;
- er sprake is van (een vermoeden van) een calamiteit, misbruikssituatie of geweldsincident. In dat geval meldt de klachtenfunctionaris dit direct bij de directie.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangen klager en betrokken medewerker(s) hiervan binnen vier weken schriftelijk bericht, met vermelding van de reden.

7. Geschillen

Ambulance IJsselland is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Ambulancezorg van Ambulancezorg Nederland (AZN), in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Als de interne klachtbehandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager het geschil voorleggen aan deze onafhankelijke geschillencommissie.

8. Registratie, geheimhouding en privacy

- Iedere klacht wordt geregistreerd in een digitaal klachtendossier.
- Klager en medewerker hebben recht op inzage in de eigen gegevens, met inachtneming van de privacy van derden.
- Klachtgegevens worden gescheiden van het patiëntendossier bewaard.
- Elke ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de leidinggevende geregistreerd in AFAS (zie hieronder voor de werkwijze), Dit helpt bij het waarborgen van kwaliteit van zorg, patiëntveiligheid, personeelsbegeleiding en zorgvuldige dossiervorming. Dit signaal wordt geregistreerd zonder waardeoordeel of er sprake is van verwijtbaar of niet verwijtbaar handelen. Het maakt het mogelijk eventuele patronen te herkennen, medewerkers te coachen (primaire focus op leren en verbeteren) en bij herhaalde signalen aantoonbaar te handelen.
- Werkwijze vastlegging in AFAS op de medewerker gaat als volgt:
 - Leidinggevende selecteert in de ontvangen e-mail van de klachten functionaris
 - Kies voor Vastleggen in Profit
 - Kies type dossieritem: functioneren
 - Leg vast op 'medewerker' en selecteer naam van de medewerker
 - Kies kenmerk: signaal
 - Aanmaken
- De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.
- Alle betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding, ook na afronding van de klacht.

9. Interne verantwoording en kwaliteitsverbetering (PDCA)

De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een geanonimiseerd jaarverslag op. Dit bevat onder andere:

- aantal en aard van de behandelde klachten;
- kenmerken en trends;
- doorlooptijden;
- aanbevelingen ter verbetering.

Het jaarverslag wordt besproken met de directie en gedeeld met de afdeling Kwaliteit. Eventuele verbetermaatregelen worden opgenomen in de plan-do-check-act (PDCA) cyclus.

10. Contactgegevens

Een klacht kan bij voorkeur worden ingediend via de website van Ambulance IJsselland.

Klachtenfunctionaris:

Rieneke Klappe

E-mail: klachtenfunctionaris@ambulanceijsselland.nl

Telefoon: 06 – 10 00 78 91