

Informatie voor cliënten

Instructie

Klachtenbehandeling Cliënten SDW



SDW 

Zorgvuldig met zorg

Instructie Klachtenbehandeling Cliënten SDW

De woorden waar een streep onder staat worden uitgelegd in de woordenlijst. De woordenlijst staat achterin.

Inleiding

Dit is een verkorte versie van de instructie klachtenbehandeling cliënten, bedoeld voor de cliënten die zorg of ondersteuning krijgen van SDW.

SDW vindt het belangrijk dat er naar de cliënt wordt geluisterd.

Ook wanneer u het niet eens bent met de zorg of ondersteuning die u krijgt.

Wanneer de cliënt of de wettelijke vertegenwoordiger ontevreden is over de zorg of ondersteuning die de cliënt krijgt, dan kunt u dit melden bij de Teamleider Zorg van de woonvoorziening of dagbesteding.

Wat is nu een klacht?

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de zorg van SDW.

Als u dit meldt bij uw zorgregisseur, begeleider of bij de Teamleider Zorg, dan moet dit besproken worden.

Dit kan gaan over bijvoorbeeld:

1. Hoe begeleiders en andere medewerkers, die op de woonvoorziening of dagbesteding werken, met u omgaan.
2. Hoe er wordt omgegaan met de huisregels en verdere afspraken.
3. Als de begeleiders en andere medewerkers zich niet houden aan de afspraken zoals deze staan beschreven in het begeleidingsplan.
4. (mogelijk) Misbruik: dat wil zeggen seksueel misbruik, diefstal, iemand die u dwingt om dingen te doen die u niet wilt.

Als er samen met u geen oplossing wordt gevonden, is er volgens de visie van SDW sprake van een klacht.

In het geval van seksueel misbruik moet de Teamleider Zorg handelen zoals in het protocol Seksueel Misbruik Cliënten staat beschreven.

De dagelijkse praktijk

Als u het ergens niet mee eens bent, moet u dit eerst bespreken op de plek waar dit is ontstaan.

Dat zal meestal de woonvoorziening of dagbesteding zijn. Dit noemen we de dagelijkse praktijk.

De eerste stap is dat u dit bespreekt met uw zorgregisseur.

Dit noemen we een ongenoegen.

De cliënt mag verwachten van de zorgregisseur dat het ongenoegen serieus wordt genomen.

Wanneer u vindt dat het nog steeds niet goed wordt opgelost, is er sprake van een klacht.

Deze klacht kunt u indienen bij de Teamleider Zorg.

Er wordt er een papier ingevuld, waarop geschreven staat wat de klacht is.

Dit papier wordt gebruikt om te kijken of de klacht te behandelen is en goed is opgelost. Ook worden de afspraken hier opgeschreven.

Bij een melding bij de Teamleider Zorg mag u verwachten dat:

1. de klacht wordt gemeld bij het meldpunt klachten SDW.
2. de Teamleider Zorg de cliënt op zijn gemak stelt.
3. de Teamleider Zorg aandacht geeft aan de reden van uw klacht.
De Teamleider Zorg geeft of bedenkt samen met u oplossingen om herhaling in de toekomst te voorkomen.
4. als de klacht nog niet is opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon

Bij een ongenoegen/klacht kunt u advies en ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon.

U kunt van de Teamleider Zorg hulp krijgen bij het inschakelen van een vertrouwenspersoon.

Voor het melden van een klacht en het aanvragen van hulp van de vertrouwenspersoon moet u schrijven naar:

SDW Secretariaat Raad van Bestuur
Postbus 33
4700 AA Roosendaal
Telefoon: 088 - 2593024

Woordenlijst

Instructie

klachtenbehandeling

cliënten:

De regels die gemaakt zijn over wat er gedaan wordt als u het ergens niet mee eens bent. Hierin staat ook hoe en bij wie u terecht kunt.

Cliënten:

Dit zijn alle mensen die zorg of ondersteuning krijgen van SDW.

SDW:

Stichting Dag- en Woonvoorzieningen.

Wettelijke

vertegenwoordigers:

Wettelijke vertegenwoordigers kunnen de ouders, voogd, bewindvoerder, mentor of curator zijn. Dit is iemand die volgens de wet voor de cliënt belangrijke beslissingen neemt en zaken regelt.

Zorgregisseur:

Dit is iemand die is aangewezen om afspraken te maken met u over het begeleidingsplan.

Begeleidingsplan:

Het plan waarin staat beschreven hoe er met u wordt samengewerkt, waarin de gemaakte afspraken zijn beschreven en wat men van u kan en mag verwachten.

Visie:

Hoe SDW over zorg of ondersteuning denkt.

Woordenlijst (vervolg)

Protocol:

In een protocol staat geschreven wat er gedaan dient te worden, hoe dat moet gebeuren en wat daarin van elkaar verwacht mag worden.

Ongenoegen:

Als u het ergens niet mee eens bent en het nog geen klacht is.

Klacht:

Dit is een ongenoegen als u niet tevreden bent over de voorgestelde oplossing.

Regionale

klachtencommissie:

Een groep mensen buiten SDW die uw klacht(en) verder uitzoekt.

Advies:

De voorgestelde oplossing.

Vertrouwenspersoon:

Dit is iemand waar u dingen tegen kunt zeggen, die niet mogen worden doorverteld aan andere mensen.

Meer informatie?

Als u na het lezen van deze brochure meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met de medewerkers van het zorgbureau. Zij zijn te bereiken op:

SDW Zorgbureau

Laan van Brabant 72

4701 BL Roosendaal

Postadres:

Postbus 33

4700 AA Roosendaal

Tel. 088 - 2593000

Fax 088 - 2593040

E-mail info@sdwzorg.nl

Internet www.sdwzorg.nl

Dit is een verkorte en vereenvoudigde uitleg van de Instructie Klachtenbehandeling Cliënten van SDW, hier kunnen geen (juridische) rechten aan worden ontleend.



SDW is HKZ-ISO 9001
gecertificeerd:
het kwaliteitskeurmerk
voor de zorgsector

SDW 
Zorgvuldig met zorg