

## Tevredenheid cliënten



Bij Joris Zorg is veel aandacht voor de ervaringen van onze cliënten en bezoekers. Deze ervaringen zijn immers de spiegel van de kwaliteit van de door ons geleverde zorg en behandeling. In de gesprekken tussen medewerkers en cliënten onderling is cliënttevredenheid een belangrijk onderwerp. Daar waar de cliënt ervaart dat het beter kan, onderzoeken wij wat wij daaraan kunnen doen.

Joris Zorg voert regelmatig onderzoek uit naar de tevredenheid van cliënten. In 2016 heeft Joris Zorg een [intern onderzoek](#) gehouden naar de cliënttevredenheid. De uitkomsten hiervan zijn meegenomen in het jaarplan 2017.

Daarnaast zijn op locatieniveau verwantencommissies actief. Met deze verwantencommissie wordt continue afstemming gezocht met iedereen betrokken bij de cliënt (medewerkers, vrijwilligers): waar liggen behoeftes en hoe kunnen we de praktijk verbeteren? Een directe verbinding met de dagelijkse praktijk waardoor meteen ingespeeld wordt op de daadwerkelijke behoeftes van de cliënten op de betreffende locatie.

## Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is de grootste, onafhankelijke ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Elke cliënt kan hier een waardering over de zorg achterlaten. Joris Zorg is altijd blij met reacties van cliënten. Wanneer u een waardering achterlaat, brengt u samen met andere cliënten de kwaliteit van de zorg in kaart. Daar heeft iedereen profijt van!

Klik [hier](#) om de waarderingen van Joris Zorg te bekijken en hoeveel cliënten/verwanten Joris Zorg aanbevelen.

De managers en zorgcoördinatoren van de verschillende locaties houden de waarderingen bij en bespreken deze met de verwantencommissies. Zo nodig worden gerichte acties uitgezet.

## NPS score

Vanaf najaar 2017, wordt twee keer per jaar de NPS score gevraagd tijdens evaluatiegesprekken met de cliënt/verwant: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze locatie van Joris Zorg aanbeveelt aan anderen?

Eind 2018 wordt hier een link geplaatst om de NPS score van Joris Zorg te bekijken. Daarnaast worden tips en tops gevraagd, acties worden uitgezet en tijdens het volgende evaluatiegesprek weer meegenomen.

## Het kwaliteitskeurmerk PREZO

Joris Zorg heeft het gouden PREZO certificaat. Om dit kwaliteitskeurmerk te mogen dragen, komen externe deskundigen een aantal dagen op bezoek bij Joris Zorg. Tijdens dit bezoek wordt ook gesproken met cliënten. Externe deskundigen gaan in gesprek met cliënten over hun ervaringen met Joris Zorg en hoe tevreden ze zijn. In november 2017 heeft dit bezoek plaatsgevonden. Voor meer informatie zie 'keurmerken en certificaten'.

## Klachten en meldcodes

### Klachten cliënten

Onlangs kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn/haar ontevredenheid bespreken.

De volgorde die hierin gebruikelijk is, is voor Joris: de medewerker; diens leidinggevende en de cliëntvertrouwenspersoon. Als dit niet het gewenste resultaat heeft of u wilt deze stappen overslaan kan een klacht ingediend worden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan hierbij advies inwinnen bij een onafhankelijke externe klachtencommissie.

Wanneer ook dat niet het gewenste resultaat heeft kan de klacht worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie BOPZ.

Daarnaast horen wij het graag als zich een probleem voordoet en zijn wij altijd geïnteresseerd in nieuwe voorstellen of ideeën, hiervoor kunt u een VIP (Voorstel, Idee of Probleem)-kaart invullen.

Wacht vooral niet te lang met het uiten van uw onvrede. Als er snel een oplossing wordt gevonden, voorkomt dit veel onbehagen.

Hieronder worden de verschillende stappen verder uitgewerkt.

### VIP kaarten

Als cliënt of familielid van een cliënt beleeft u de zorg van dichtbij. Misschien heeft u een idee hoe het beter kan, of loopt u tegen een probleem aan? Laat het ons weten door het invullen van de [VIP-kaart](#). Deze zijn ook op alle locaties verkrijgbaar. U kunt hierop aangeven of u persoonlijk een antwoord wilt. U ontvangt dan binnen twee weken een reactie.

### Betrokkene

Als u ergens ontevreden over bent, is het zinvol dit eerst te bespreken met de betrokkene of diens leidinggevende. Veel klachten ontstaan door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

### Cliëntvertrouwenspersoon

Soms is het moeilijk om onvrede direct te bespreken met de betrokkene. In zo'n situatie kan de cliëntvertrouwenspersoon ingeschakeld worden. De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taak te luisteren naar uw onvrede en te helpen met het oplossen daarvan. Daarnaast kan hij/zij u informeren over de klachtenregeling, diegenen die overwegen een klacht in te dienen adviseren en desgevraagd helpen met het formuleren van de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon zal in alle gevallen streven naar een zo bevredigend mogelijke oplossing voor zowel de persoon die de onvrede uit als de beklagde. De cliëntvertrouwenspersoon geeft dus geen oordeel maar probeert een

oplossing te vinden voor de onvrede; hij/zij zal vooral informeren en adviseren. Dit gebeurt voor de klager gratis en op verzoek van de persoon die een klacht heeft. De organisatie zal zich niet mengen in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de meldingen van onvrede, de werkzaamheden die hij/zij verricht heeft en de resultaten wel zodat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

De vertrouwenspersonen zijn:

- Sint Joris:	Hannie Methorst	0499 39 71 37
- Vestakker:	Ine van Dommelen	013 514 23 40
- Groenendaal:	Geert Dolman	0497 51 47 51
- D'n Bolle Akker:	Marc Jansen	0497 59 22 15 of 06 - 54323445
- Joris Thuis:	Marc Jansen	0497-59 22 15 of 06 - 54323445

### *Klacht indienen*

Als het gesprek met de medewerker, diens leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon geen bevredigende oplossing gegeven heeft, of u wil deze stappen overslaan, kan een officiële klacht ingediend worden. Hiervoor dient een mail gestuurd te worden naar: [klachten@joriszorg.nl](mailto:klachten@joriszorg.nl) die bij de Raad van Bestuur terecht komt. De Raad van Bestuur checkt naar aanleiding van de mail bij u of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen en of de klager al in contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon. Mocht dit het geval zijn of hier blijkt geen behoefte aan, stuurt de Raad van Bestuur de klacht voor advies door naar de Algemene Klachtenadvies Commissie (AKC) die bestaat uit twee leden van de Regionale Klachten Commissie. De AKC onderzoekt de klacht en komt met een advies voor de Raad van Bestuur. Binnen zes weken, met een mogelijke uitloop van vier weken, geeft de Raad van Bestuur een uitspraak.

### *Geschillencommissie*

Lukt na alle pogingen de bemiddeling niet of bent u niet tevreden over het oordeel dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschillencommissie, die een bindend oordeel geeft. Joris Zorg is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie; de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, [zie hier voor meer informatie](#).

### *De Klachtencommissie BOPZ*

De klachtencommissie BOPZ bestaat uit drie onafhankelijke leden.

De klachtenprocedure uit de Wet BOPZ is van toepassing op de BOPZ afdelingen. Deze wet schrijft voor dat de klachtencommissie moet bestaan uit een jurist en een verpleeghuisarts.

Indien een specifieke BOPZ-klacht wordt ingediend, wordt daarom gebruik gemaakt van de Regionale Klachtencommissie. De BOPZ-klacht moet schriftelijk ingediend worden bij de Regionale Klachtencommissie, Baroniehoeven 3, 5244 HX Rosmalen. Tel: 073 – 61 59 173 of 06 – 46 37 06 51. E-mail: [griens@home.nl](mailto:griens@home.nl) of [mg.griens@s-hertogenbosch.nl](mailto:mg.griens@s-hertogenbosch.nl)

De volledige klachtenregeling kunt u [hier](#) downloaden.

### *Clïëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)*

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz-indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Hier een [link naar](#) meer informatie.

### *Resultaten 2017*

In 2017 zijn over de intramurale zorg geen officiële klachten ingediend. De cliëntvertrouwenspersonen hebben intramuraal geen officiële ongenoegens ontvangen.

De vertrouwenspersoon van Joris Thuis heeft drie meldingen ontvangen. Deze zijn naar tevredenheid opgelost en er zijn vanuit de thuiszorg twee klachten ingediend waar gezamenlijk tot een bevredigende oplossing gekomen is.