

## Verbeterbeleid

Document: 7.3

Datum laatste wijziging: 15- 02-2022

Eigenaar: Anita Hendriks



### Inleiding

Binnen Stichting AZOV doen wij ons uiterste best om de zorg voor onze bewoners zo goed mogelijk vorm te geven. Toch kan het weleens voorkomen dat een bewoner of verwant van een bewoner minder tevreden is over de manier waarop iets gaat. Daarvoor hebben we een verbeterbeleid waarin de verbeterprocedure staat beschreven. De verbeterprocedure is een stappenplan waarin staat beschreven hoe bewoners en verwanten een verbeterpunt kunnen aangeven en hoe hier mee wordt omgegaan. Het plan heeft als doel een richtlijn te bieden om op een goede manier om te gaan met verbeterpunten die worden aangedragen, zodat geleerd kan worden van de verbeterpunten. Ook vinden we het prettig om te horen wat bewoners en verwanten juist wel waarderen binnen de stichting.

Jaarlijks wordt een clienttevredenheidsonderzoek afgenomen en ook uit het cliëntenraad overleg komen verbeterpunten. Deze verbeterpunten worden meegenomen in ons kwaliteitsmanagement systeem, waarin verbeteracties worden geformuleerd en per kwartaal de voortgang wordt geëvalueerd.

Het verbeterbeleid van Stichting AZOV is, zoals al het beleid, gebaseerd op de uitgangspunten van de organisatie en past binnen de missie en visie zoals Stichting AZOV die heeft geformuleerd. Alle bewoners, verwanten en betrokkenen worden geattendeerd op het bestaan en de inhoud van het verbeterbeleid, alle medewerkers nemen kennis van het verbeterbeleid en de verbeterprocedure en handelen volgens het beleid en afgesproken procedures.

### Wetgeving

Dit beleid is gebaseerd op de Wet kwaliteitsklachten en geschillen zorg (Wkkgz). Hierin staat beschreven waaraan Stichting AZOV moet voldoen op het moment dat een van de bewoners een klacht heeft over de zorg.

### Visie op het verbeterbeleid

Stichting AZOV is een stichting die er voortdurend naar streeft om de kwaliteit van zorg die zij levert aan haar bewoners te verhogen. Eén van de belangrijkste bronnen van informatie over de kwaliteit van zorg zijn de bewoners die binnen de stichting wonen en hun verwanten. Daarom wordt er veel waarde gehecht aan het luisteren naar wat zij vertellen over hoe zij graag zorg ontvangen en/of werken.

### Verbeterprocedure

De aard en inhoud van het verbeterpunt en de gevolgde werkwijze worden schriftelijk vastgelegd.

Het doel van de verbeterregeling is:

1. Een prettig werkklimaat te bewaken en tevreden bewoners te houden;
2. Recht te doen aan personen die een verbeterpunt hebben;
3. Een structuur te bieden waarmee zo spoedig mogelijk een verbeterpunt kan worden behandeld, om te voorkomen dat het werkklimaat wordt aangetast.

Onder een verbeterpunt wordt verstaan:

Een uiting van ongenoegen van één of meerdere personen met betrekking tot aangelegenheden die in principe buiten de arbeidsrechtelijke sfeer liggen.

Verbeterpunten over de organisatie van de dienstverlening, de communicatie, het handelen over een genomen beslissing of het nalaten daarvan jegens henzelf door:

- Eén of meerdere werknemers van Stichting AZOV;
- De manager;
- De bestuurder.

De uitgangspunten voor afhandeling van verbeterpunten zijn:

- Het verbeterpunt wordt serieus genomen;
- Het principe van hoor en wederhoor wordt gehanteerd;
- Het verbeterpunt wordt bij voorkeur afgehandeld in het bijzijn van degenen, die in de eerste instantie bij het verbeterpunt betrokken waren. Dit is echter sterk afhankelijk van de aard van het verbeterpunt en de houding van de betrokken partijen;
- Alle betrokken partijen zijn verplicht tot vertrouwelijke behandeling van alle informatie;
- Betrokkenen kunnen zich, indien gewenst, te allen tijde laten bijstaan door een raadsman of –vrouw.

Stichting AZOV kent een intern verbeterbeleid en een externe klachtenregeling. Voor de externe klachtenregeling is Stichting AZOV aangesloten bij de LSR voor haar bewoners en bij Facit voor haar medewerkers. Daarnaast is SAZOV aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (via de VGN) , zij behandelen klachten die bij de Geschillencommissie worden ingediend. Bij verbeterpunten vragen wij ouders, verwanten en betrokkenen altijd eerst de interne verbeterprocedure te doorlopen. Deze interne procedure kent vier fasen:

### **Fase 1. Indienen bij de Pb- er of begeleider**

De eerst aangewezen om een verbeterpunt of een probleem op te lossen is de persoonlijk begeleider van de bewoner. Ouders kunnen zich dan ook rechtstreeks wenden tot hem/haar. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunnen ouders een gesprek aanvragen bij het management. Het gaat hierbij om onderwerpen zoals:

- Het functioneren van de groep van bewoners en/of persoonlijk begeleider;
- Het handhaven van de huisregels en tijden;
- De dagbesteding en verzorging;
- De hygiëne en voeding;

### **Fase 2. Indienen bij lid management team**

Indien de bewoners en/of verwanten van mening zijn dat het verbeterpunt niet op het niveau van de persoonlijk begeleider kan worden opgelost, dan kunnen zij zich vervolgens wenden tot iemand van het management team. De bewoners/verwanten kunnen telefonisch of per mail een gesprek aanvragen bij de manager van Stichting AZOV. Binnen 5 werkdagen na melden, ontvangt de bewoner/verwant een uitnodiging voor een gesprek. In het gesprek worden de

## Verbeterbeleid

Document: 7.3

Datum laatste wijziging: 15- 02-2022

Eigenaar: Anita Hendriks



verbeterpunten besproken en direct gekeken of en op welke termijn een oplossing voor het verbeterpunt gezocht gaat worden. Het kan hierbij om de volgende onderwerpen gaan:

- De procedures binnen de groep of de organisatie;
- Financiële zaken;
- Over de dagelijkse bedrijfsvoering.
- Het aanname- en plaatsingsbeleid;
- Het functioneren van persoonlijk begeleider of medewerkers van kantoor.

### Fase 3. Indienen bij het bestuur van Stichting AZOV

Leidt het onderhoud met de manager niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de bewoner/verwant het verbeterpunt schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting AZOV. De bestuurder zal zo snel mogelijk een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen, waarmee de bewoners/verwanten kunnen instemmen, c.q. de uitspraak aanvaarden. Het gaat daarbij om onderwerpen zoals:

- Het functioneren van het management team;
- Het vastgestelde beleid.

### Fase 4. Het geschil indienen bij de klachtencommissie

Wanneer blijkt dat geschillen of verbeterpunten niet binnen de interne regeling tot een voor beide partijen, bevredigende oplossing kunnen leiden, dan kan de bewoner/verwant het geschil voorleggen aan de LSR en medewerkers bij FACIT .

Klachten over de zorginstelling kunnen ook gemeld worden bij Klachten Commissie

Gehandicaptenzorg

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg>

De uitspraak over het behandelde verbeterpunt is een advies, dat dringend onder de aandacht van Stichting AZOV wordt gebracht.

Voor de klager zijn er geen kosten verbonden aan de behandeling van een geschil, deze komen voor rekening van Stichting AZOV.

Wij streven er natuurlijk naar om het niet zover te laten komen. Heeft u een verbeterpunt laat het ons weten. Wij zien dit als een gratis advies.

Bent u wel tevreden, dan horen wij dat ook graag. Onze medewerkers ontvangen naast de gratis adviezen ook graag een compliment!

Bij alle stappen in de procedure kan een bewoner of verwant contact zoeken met of de hulp vragen van de vertrouwenspersoon van Stichting AZOV, gegevens van de vertrouwenspersoon hangen op het prikbord van de boerderij.