

Cliëntvertrouwenspersoon Stichting AZOV

Jaarverslag 2023

Inleiding

Facit vervult de functie van cliëntvertrouwenspersoon voor stichting AZOV. Voor u ligt het verslag over het jaar 2023.

Cliëntvertrouwenspersoon

Een van de belangrijkste taken van de cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar te zijn voor (familie van) cliënten die te maken hebben gekregen met ongewenste omgangsvormen, een volgens de (vertegenwoordigers van) cliënten onjuiste behandeling of een ander probleem. Wanneer de (vertegenwoordiger van) de cliënt er niet zelf uitkomt met de betreffende medewerker of leidinggevende of het moeilijk vindt het probleem bespreekbaar te maken, kan de vertrouwenspersoon ingeschakeld worden. De vertrouwenspersoon is in eerste instantie een luisterend oor. De (vertegenwoordiger van) de cliënt kan bij de vertrouwenspersoon terecht met hun verhaal. De vertrouwenspersoon luistert. Daarna bespreekt hij of zij of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de cliënt daarvoor heeft.

De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt, als deze dat wil ook bij het opkomen voor de cliënt belangen. Bijvoorbeeld bij het gesprek met degene waar de cliënt onvrede bij ervaart of bij het opstellen van een brief voor de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon houdt daarbij oog voor herstel van de relatie met de zorgverlener en het vinden van een oplossing waar alle betrokkenen tevreden mee zijn.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De wet geeft aan dat zorgaanbieders per 1 januari 2017 een klachtenfunctionaris beschikbaar moeten stellen voor cliënten. De rol van de klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon zoals die is vastgelegd in de regeling van Stichting AZOV en voldoet aan de eisen van de WKKGZ.

Meldingen

In 2023 hebben de cliëntvertrouwenspersoon geen meldingen bereikt.

Aanbevelingen

- Controleer of (vertegenwoordigers van) cliënten weten dat er een cliëntvertrouwenspersoon is en hoe zij deze cliëntvertrouwenspersoon kunnen bereiken. Dit kan bijvoorbeeld in de jaarlijkse cliëntenraadpleging of bij evaluaties.
- Check of informatie over de cliëntvertrouwenspersoon nog actueel en beschikbaar is, op de website, prikborden en in ander informatiemateriaal.

Facit, januari 2024

Sabine van Pelt, cliëntvertrouwenspersonen Stichting AZOV

sabine.van.pelt@facit.nl

tel. 0251 - 212 202