



Cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor de bewoners en cliënten, hun naaste familie of wettelijk vertegenwoordiger. U kunt bij deze functionaris terecht bij vragen, onvrede of klachten over de zorg en dienstverlening binnen uw locatie:

Voorschoten

- Woonzorgcentrum Adegeest
Dhr. Mr. M. Th.A.M. Nooij

Waarom een cliëntenvertrouwenspersoon?

Florence vindt het belangrijk dat u uw zelfstandigheid zolang mogelijk behoudt. Samen met u – en indien gewenst – met de familie worden er afspraken gemaakt over de zorg- en dienstverlening. Florence wil hierin graag betrouwbaar zijn. Betrouwbaar zijn betekent: doen wat je hebt afgesproken. Toch kan een cliënt teleurgesteld raken of er kunnen meningsverschillen over de zorg- en dienstverlening ontstaan.

Daarom vindt Florence het belangrijk dat u goed geïnformeerd bent over de betekenis van de cliëntenvertrouwenspersoon. Bovendien is het verplicht om een vertrouwenspersoon aan te stellen. Om cliënten te ondersteunen en hun medezeggenschap te bevorderen is de wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) aangenomen.

De vertrouwenspersoon is er om de positie van de cliënten te versterken. Wanneer u vragen of klachten heeft kunt u hierover praten met de hoofden van dienst of de wijkmanagers. Het kan voorkomen dat u er samen niet uitkomt of dat u tegen een gesprek op ziet. Dan kunt u voor ondersteuning terecht bij de vertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon is belast met het bemiddelen bij problemen. Dit kunnen problemen zijn tussen bewoners onderling, tussen een bewoner en een medewerker of tussen de bewoner en de organisatie als geheel. Samen met de cliëntenraden behartigt de vertrouwenspersoon de belangen van de cliënten. De vertrouwenspersoon behartigt de belangen van de individuele cliënt, de cliëntenraden behartigen het algemeen belang.

Wat kan een vertrouwenspersoon doen?

Luisteren

Soms help het wanneer u iemand in vertrouwen kunt nemen die serieus naar uw verhaal luistert.

Meedenken

Door vragen te stellen kan de vertrouwenspersoon duidelijkheid scheppen in uw situatie.

Informeren over rechten en plichten

Als bewoner heeft u bijvoorbeeld recht op inzage in de rapportage, maar ook recht op privacy. Over dit soort zaken kan de vertrouwenspersoon informatie geven.

Advies en goede raad geven

Een vertrouwenspersoon kan de mogelijkheden met u in kaart brengen. Zodat u zelf stappen kunt ondernemen om uw probleem op te lossen.

Bemiddelen

Een vertrouwenspersoon kan helpen om onvrede of klachten te verwoorden. Hij kan ook meegaan naar een vertegenwoordiger van de instelling om samen tot een oplossing te komen.

Ondersteunen bij de klachtenprocedure

Een vertrouwenspersoon kan helpen bij het schrijven van een brief en ondersteunen wanneer de klacht behandeld wordt.

Is de vertrouwenspersoon onafhankelijk?

De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Florence en is geen lid van de cliëntenraad. Hierdoor is de positie van de vertrouwenspersoon onafhankelijk ten opzichte van de stichting Florence.

Verbetering van kwaliteit!

De vertrouwenspersoon maakt ieder jaar een jaarverslag. Dit jaarverslag wordt door de vertrouwenspersoon besproken met de wijkmanager van de regio. Tijdens dit gesprek komen de klachten en zaken die cliënten graag anders willen aan de orde. Met de bedoeling om hiervan te leren en in de toekomst dergelijke zaken te voorkomen. Het jaarverslag wordt ook besproken in de verschillende cliëntenraden van de regio. Deze kunnen naar aanleiding hiervan een advies uitbrengen aan de wijkmanagers over het klachtenbeleid van Florence. De opmerkingen van de cliënten en de acties van de vertrouwenspersoon leveren op deze manier een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

Belangrijk!

- Een vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met alle informatie en zal niets door vertellen. Ook in het jaarverslag staan nooit persoonlijke gegevens.
- Een vertrouwenspersoon verplaatst zich zoveel mogelijk in de cliënt, maar geeft geen oordeel over de geboden hulp of dienstverlening.
- Een vertrouwenspersoon handelt alleen met toestemming en medeweten van de cliënt.
- De diensten van de vertrouwenspersoon zijn gratis.

Hoe is de vertrouwenspersoon te bereiken?

U kunt de vertrouwenspersoon persoonlijk benaderen. De gegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon zijn bekend op de locatie en kunt u opvragen bij de receptie.