

Klachtenprocedure praktijk Euthopia

Euthopia vindt feedback van cliënten zeer belangrijk en medewerkers zullen cliënten stimuleren om feedback te geven om het behandelproces te verbeteren en de alliantie te versterken. Ongenoegens of klachten zullen direct met de behandelaar besproken worden om samen op zoek te gaan naar een passende oplossing en herstel van de behandelrelatie. In uiterste gevallen kan het zijn dat cliënten met de behandelaar niet tot overeenstemming komen. In dit geval kunnen cliënten bij vragen of klachten contact opnemen met de klachtencoördinator van Euthopia door een email bericht te sturen naar info@euthopia.nl. Binnen vijf werkdagen zal er contact opgenomen worden met de cliënt. Een klacht kan enkel binnen een termijn van 2 jaar na de gebeurtenis worden ingediend.

Volwassenen

Een klacht trachten wij naar tevredenheid op te lossen. Mocht dat niet lukken, dan kunnen volwassenen zich wenden tot de klachtenfunctionaris, Elke de Beyer (MediationConnect) www.elkedebeyer.nl;

Jeugd

Voor onze jeugdige cliënten en hun ouders/ verzorgers baseert Euthopia haar klachtenprocedure op de vereisten vanuit de Jeugdwet.

Dit betekent o.a. dat:

- Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kan de cliënt terecht bij Stichting Jeugdstem – (Landelijke) vertrouwenspersonen in de jeugdhulp en Zorgbelang. Deze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp. Voor meer informatie of contact met een vertrouwenspersoon verwijzen wij naar www.jeugdstem.nl. De vertrouwenspersoon kan de cliënt bijstaan bij het gesprek met de medewerker van Euthopia of bij het formuleren en/of indienen van een klacht.
- Als het niet lukt om middels een gesprek samen het probleem op te lossen, dan kan de cliënt de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Voor gerichte informatie over de klachtenprocedure verwijzen wij naar www.klachtenportaalzorg.nl. Via deze website of via info@klachtenportaalzorg.nl kan een klachtenformulier worden ingevuld.
- Na het ontvangen van de klacht door Klachtenportaal Zorg zal de klacht beoordeeld worden. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging. Binnen vijf werkdagen zal er contact worden opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en de wensen van de cliënt zal gekozen worden voor bemiddeling via een klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie.
- Een klacht kan afgehandeld worden via bemiddeling of na voorlegging aan de klachtencommissie. Deze commissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen voor onze praktijk. De opvolging van klachten binnen de praktijk gebeurt door klachten minstens 4 maal per jaar te agenderen en door jaarlijks de klacht te evalueren.
- Naast de geldende klachtenprocedure, klachtencommissie, klachtenfunctionaris zijn de medewerkers lid van beroepsverenigingen als NIP, NVO, NVRG, en geregistreerd BIG of SKJ. Hiermee verbinden we ons aan de beroepscode en van het toepassing zijnde klachtenprotocol van deze beroepsverenigingen.

