

Functieprofiel: Klachtenfunctionaris (KF)

Het onafhankelijk, cliëntgericht en laagdrempelig opvangen van cliënten, hun naasten en/of wettelijke vertegenwoordigers die een klacht hebben over de kwaliteit van zorg.

Doelen

- Een effectieve oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder bij klachten
- Herstel van relatie tussen cliënt en zorgaanbieder
- Verbeteren van kwaliteit van zorg

Plaats in de organisatie: de KF heeft een onafhankelijke positie binnen de organisaties en rapporteert rechtstreeks aan RvB.

Resultaatgebieden

Opvang en informatie

- luistert naar het verhaal van klager en/of beklagde
- verzorgt eerste emotionele opvang
- verkent met klager de klacht, diens vraag/verzoek, doelen en wensen en informeert over passende mogelijkheden voor klachtenafhandeling
- informeert klager en beklagde over de werkwijze en/of rol van KF
- informeert instelling m.b.t. klachtenafhandeling in het algemeen
- informeert betrokkenen over vigerende wet- en regelgeving

Procesbegeleiding

- informeert bijtijds betrokkenen over het proces en de uitkomst van de klachtafhandeling
- verzamelt benodigde informatie bij klager en beklagde
- stelt analyse op
- ondersteunt klager in het maken van keuzes m.b.t. afhandeling van klacht
- handelt waar mogelijk zelfstandig klachten af
- bewaakt afhandelingen van klacht binnen vastgestelde termijnen volgens gemaakte afspraken

Bemiddeling

- treedt op als gespreksleider tijdens een bemiddelingsgesprek
- legt gemaakte afspraken vast

Kwaliteit van zorg

- geeft voorlichting ter voorkoming van klachten
- genereert management-informatie ter voorkoming van klachten en ter verbetering kwaliteit van klachtenmanagement en de zorg
- adviseert zorgaanbieder

Bijzondere situaties

- meldt vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten spoedeisende, ernstige situaties van structurele aard en/of calamiteiten bij RvB

Netwerken

- bouwt en onderhoudt een relevant netwerk, zowel intern als extern en zowel op regionaal als landelijk niveau
- vertegenwoordigt Quasir in diverse werkgroepen en overlegsituaties op het gebied van klachtenmanagement.

Speelruimte

- functionaris legt verantwoording af aan teamleider Quasir over de wijze van klachtbemiddeling en –afhandeling, de ondersteuning die geboden is aan klagers en beklagden c.q., de verbetervoorstellen en informatievoorziening.
- de belangrijkste kaders worden gevormd door het beleid van Quasir, betrokken instelling en relevante wet- en regelgeving, bestaande beleidsregels, richtlijnen en procedures en afspraken
- functionaris neemt beslissingen over de inhoud van de gevoerde gesprekken, van de verslaglegging en rapportages, het moment van melding van een dreigende escalatie, van de verbetervoorstellen en van de informatieverstrekking / lessen, over de eigen afhandeling van klachten, de inbreng in werkgroepen e.d. en het onderhouden van relevante netwerken

Kennis

- HBO denk- en werkniveau
- brede kennis van wet- en regelgeving op het gebied van klachtenmanagement
- kennis van ontwikkelingen binnen de eigen organisatie.
- kennis van tactisch en strategisch beleid, richtlijnen en procedures inzake klachtenmanagement
- kennis van ziektebeelden van cliënten

Competenties

- opbouwen en onderhouden relaties
- organisatiesensitiviteit
- interpersoonlijke sensitiviteit
- integer
- doelgericht
- impact
- zelfvertrouwen
- mondelinge en schriftelijke communicatie