

Vertrouwenspersoon cliënten en medewerkers

Inleiding

SeneVita werkt samen met De Ontzorgers. De Ontzorgers heeft externe, onafhankelijke vertrouwenspersonen voor medewerkers en cliënten van de aangesloten zorginstellingen, ingehuurd bij Facit. De vertrouwenspersonen kunnen ingeschakeld worden als er een probleem is dat niet volgens de normale kanalen bespreekbaar gemaakt kan worden.

Contact met de vertrouwenspersonen

Elke medewerker of cliënt kan, zonder tussenkomst van anderen, direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon, via de mail: vertrouwenspersoon@facit.nl. De vertrouwenspersoon reageert binnen 3 dagen.

Voorstellen

De functie van vertrouwenspersoon voor cliënten, wordt ingevuld door Birgit Schoenmakers voor de organisaties in Amsterdam en door Sabine van Pelt voor de organisaties in het zuiden van het land.

De functie van vertrouwenspersoon voor medewerkers wordt ingevuld door Judith Cohn.

Voorstellen Sabine van Pelt



Mijn naam is Sabine van Pelt (1968), na mijn studie bestuurskunde heb ik verschillende functies bij zowel profit als non profit organisaties vervuld. Uiteindelijk ben ik in 2006 gaan werken in de zorg, eerst als project- en onderzoekscoördinator en later ook als vertrouwenspersoon voor cliënten. Bij Facit vervul ik deze rol met veel plezier en toewijding sinds 2009.

Ik heb hiervoor diverse trainingen gevolgd bij Raad op Maat, de Arbo unie en ben lid van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Via de laatste organisatie ben ik tevens lid van een intervisiegroep, waar vertrouwenspersonen uit verschillende sectoren zitting in hebben.

Mijn taken als cliëntvertrouwenspersoon:

Een van de belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon is bereikbaar te zijn voor (familie van) cliënten die te maken hebben gekregen met een ongewenste omgangsvorm, een volgens de (familie van de) cliënt onjuiste behandeling of een ander probleem. Wanneer de (familie van de) cliënt er niet

Dit document is onderdeel van het gezamenlijke kwaliteitssysteem van PolyPartners -netwerkorganisatie en backoffice van innovatieve en kleinschalige zorgondernemingen - en van toepassing voor bij PolyPartners aangesloten zorgaanbieders.

zelf uitkomt met de betreffende medewerker of leidinggevende of het moeilijk vindt het probleem bespreekbaar te maken, kan de vertrouwenspersoon ingeschakeld worden. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en geeft waar mogelijk advies. Samen met de (familie van de) cliënt wordt besproken wat deze wil en hoe dit het beste bereikt kan worden. De vertrouwenspersoon is er om de cliënt te steunen. De vertrouwenspersoon kan helpen door de cliënt in gesprek te brengen met de medewerker(s) die het betreft of eventueel daarbij zelf ook aanwezig te zijn. De ervaring leert dat dit er vrijwel altijd toe leidt dat men weer in gesprek kan komen met de betreffende medewerker(s) en daarbij de gelegenheid krijgt te zeggen wat de cliënt dwars zit. Zo kan het vertrouwen weer hersteld worden. Mocht dit niet het geval zijn, dan kan de vertrouwenspersoon ondersteunen bij het verwoorden van een klacht en de cliënt begeleiden als deze de klacht wil indienen. Meestal hoeft het echter niet zover te komen.

Hoe kunt u mij bereiken?

Cliënten, ouders van cliënten of de persoonlijk belangenbehartiger van een cliënt kunnen mij bellen op nummer 0251 – 212 202. U krijgt dan eerst een medewerker van Facit aan de lijn en die verbindt u dan door met mij. Of zij vragen mij om u te bellen. U kunt mij ook mailen via sabine.van.pelt@facit.nl.

Voorstellen van Birgit Schoenmakers



Mijn naam is Birgit Schoenmakers (1962). Sinds 1981 werk ik al als zorgverlener en als stafmedewerker voor diverse zorgorganisaties. Zo heb ik 16 jaar in diverse GGZ organisaties gewerkt en ben ik bij de William Schrikker Groep zowel jeugdbeschermer als kwaliteitsfunctionaris geweest.

Bij Facit ben ik, naast mijn werk als kwaliteitsadviseur, begonnen als vertrouwenspersoon bij diverse organisaties en heb ik een cursus gevolgd bij Raad op maat (2015). Ik heb daarna een periode voornamelijk advies werk gedaan, maar start nu weer (2022) opnieuw als vertrouwenspersoon.

Mijn taken als cliëntvertrouwenspersoon:

Het is onder andere mijn taak om met cliënten naar hun rechten te kijken en hen te helpen als het contact tussen cliënt en therapeut/zorgverlener/ hulpverlener verstoord is. Soms gaat het om een simpel misverstand, een enkele keer kan de zorgverlener de juiste toon niet vinden. Wat ik doe is:

- Het bieden van een gesprek naar aanleiding van een klacht of opmerking (dat kan ook per telefoon)
- Het ondersteunen bij het verwoorden van een klacht of de opmerking.
- Het ondersteunen bij het organiseren van een vervolgstap, wat bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek kan zijn. Ik kan ook bij het gesprek aanwezig zijn.
- Het ondersteunen bij het aan de orde stellen van een klacht bij het management of de (externe) klachtencommissie .

Vertrouwelijk

Bij dit alles is geheimhouding en vertrouwelijkheid van groot belang. Ik handel in overleg met de cliënt. Ik word weliswaar betaald door organisatie, maar ik sta daar verder los van. Ik word ingezet via Facit en ik heb een onafhankelijke positie.

Hoe kunt u mij bereiken?

Cliënten, ouders van cliënten of de persoonlijk belangenbehartiger van een cliënt kunnen mij bellen op nummer 0251 – 212 202. U krijgt dan eerst een secretaresse van Facit aan de lijn en die verbindt u dan door met mij. Of zij vragen mij om u te bellen. U kunt mij ook mailen via birgit.schoenmakers@facit.nl

Voorstellen Judith Cohn



Interim manager in de zorg

Vertrouwenspersoon medewerkers, ongewenst gedrag en integriteit

Een veilig, integer en professioneel werkklimaat zorgt voor een fijne werkplek. Dat betekent dat leidinggevende en collega's integer handelen en respectvol met elkaar communiceren. Helaas gebeurt dit niet altijd wat tot onvrede, onveiligheid, verzuim en uiteindelijk tot personeelsverloop kan leiden. Uiteraard is het belangrijk om dergelijke situaties te voorkomen maar wanneer het toch gebeurt moet het gestopt en tot ommekeer gebracht worden. Dat kan alleen wanneer het bespreekbaar gemaakt wordt.

Wanneer jij ongewenst gedrag of niet integer handelen ervaart, blijf daar dan niet mee rondlopen. Het kan helpen om je hart te luchten en het een en ander op een rij te zetten. Ik luister naar je, denk met je mee over mogelijke vervolgstappen en begeleid je bij de mogelijke vervolgstappen.

Het is goed om te weten dat ik het probleem niet voor je oplos, jij houdt de regie en doet het woord. Uiteraard is alles wat je met mij bespreekt strikt vertrouwelijk.

Na een ruime carrière in de ziekenhuiszorg werk ik sinds 2017 als interimmanager in de zorg en vervul hierin verschillende rollen: leidinggevende, adviseur maar ook als projectleider in ziekenhuizen en in verpleeghuizen.

Wil je een keer met mij spreken, bel of email mij:

E-mail: judith.cohn@facit.nl

Telefoon: 020 – 215 71 71