

Vertrouwenspersoon cliënten en medewerkers

Inleiding

Bureau Al Osra Zorg en Welzijn 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 Sabine van Pelt en voor medewerkers door Judith Cohn.

Voorstellen Judith Cohn



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. Het is belangrijk dat medewerkers bij ervaringen met ongewenst gedrag, een gesprek met de vertrouwenspersoon kunnen hebben. In deze gesprekken zie ik dat het al helpt om het hart te luchten en het een en ander op een rij te zetten. Ik kan de melder helpen en eventueel begeleiden in de vervolgstappen. De melder houdt de regie, dat is van groot belang.

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?

E-mail: judith.cohn@facit.nl

Telefoon: 020 – 215 71 71 of via het algemene nummer van Facit: 0251 – 212 202

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