

3.2.1.5. Klachtenprocedure

Versie	Datum	Evaluatie
2.1.	Juni 2023	Bij elke aanpassing

Doelstelling

Elke zorgvrager, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over het totale hulp- en dienstverleningsaanbod.

Deze procedure legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten zodat:

- elke klacht wordt geregistreerd,
- elke klacht wordt geanalyseerd, d.w.z. onderzocht naar oorzaak,
- op elke klacht feedback wordt gegeven,
- op elke gegronde klacht corrigerende en preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de vastgestelde tekortkomingen zich zouden herhalen.

Toepassingsgebied

Het hulp- en dienstverleningsaanbod waarbij zorgvragers, familieleden en medewerkers betrokken zijn.

Documenten

Het administratief dossier
Het klachtenformulier
Het klachtenregister

Verantwoordelijkheid en bevoegdheid

De zorgvragers kunnen hun klachten rechtstreeks uiten aan de betrokken medewerker, de woonassistent of aan de directie. De klachtenontvanger noteert de klacht op een klachtenformulier.

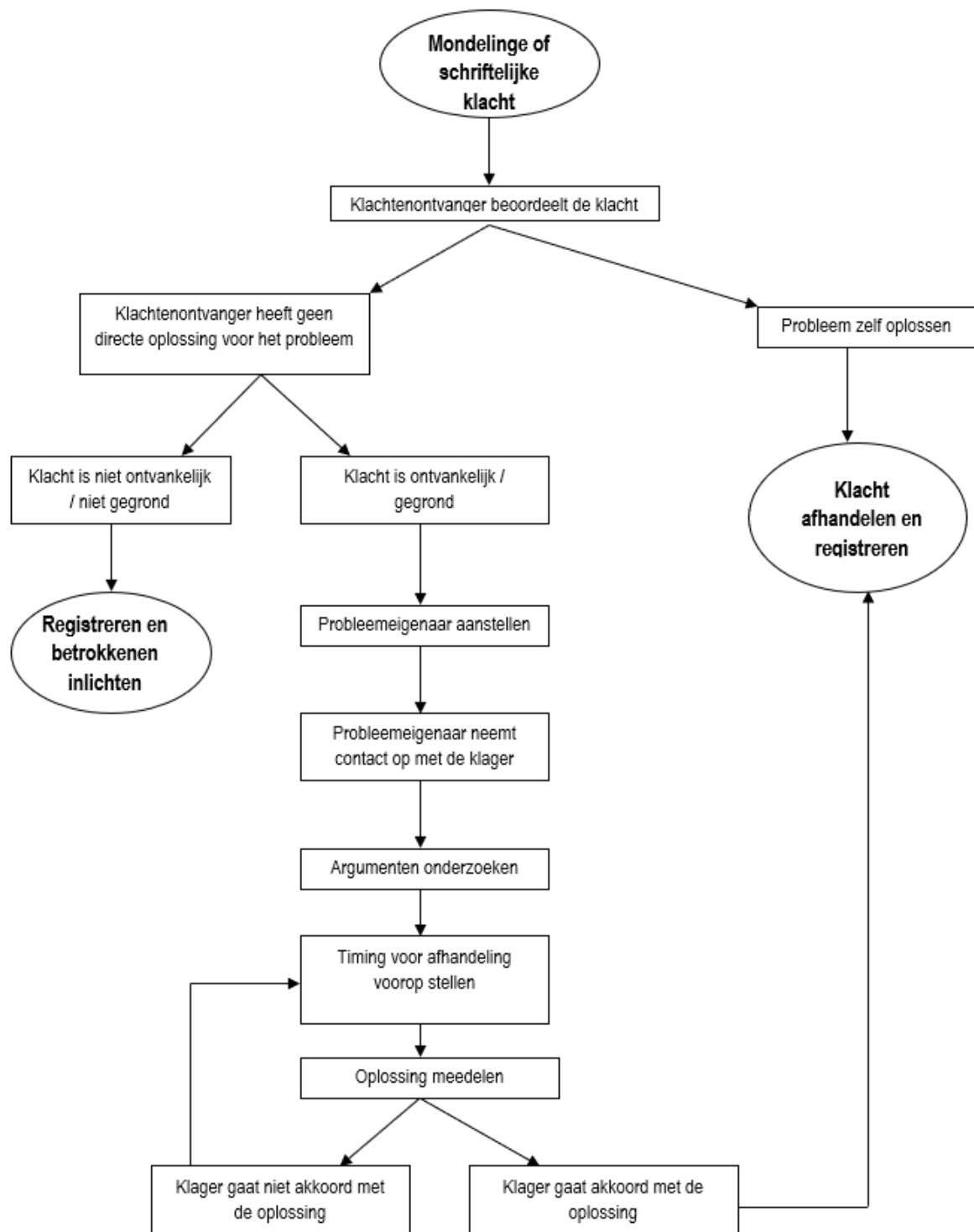
De zorgvragers kunnen hun suggesties en klachten neerschrijven op het klachtenformulier dat men vrij kan bekomen aan de receptie van het woonzorgcentrum. Dit formulier kan anoniem of op naam ingevuld worden door iedere persoon die in het toepassingsgebied is vermeld. Het formulier kan afgegeven of opgestuurd worden t.a.v. de woonassistent of een directielid.

Werkwijze

Klachten, bemerkingen en opmerkingen kunnen te allen tijden mondeling gesignaleerd worden aan de directie. Deze volgt de klachten verder op en informeert over de verdere afhandeling van de klacht.

Wanneer een klacht wordt ingediend, wordt deze behandeld zoals beschreven in het volgend stroomdiagram (zie volgende bladzijde).

Er wordt gestreefd naar een zo snel mogelijke afhandeling van elke klacht, met een maximum termijn van één maand. Indien deze termijn overschreden zal worden, wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht door de probleemeigenaar.



Op iedere stafvergadering worden de afgehandelde klachten voorgesteld en daarna gebundeld in het klachtenregister, dat bewaard wordt in het bureel van de zorgverantwoordelijke.