

KLACHTENPROCEDURE

We horen graag van u wat er in onze werking kan verbeteren. Hier kunt u lezen hoe u klachten en suggesties kunt uiten.

Uiten van klachten

- Klachten over de werking van het woonzorgcentrum/GAW kunnen door elke betrokkene (bewoner, familielid, mantelzorger, vertegenwoordiger, medewerker, arts, ...) worden geuit.
- De klachten kunnen schriftelijk (brief, e-mail, klachten- en suggestiebus) of mondeling (aan een medewerker, tijdens de gebruikersraad, ...) worden geuit.

Registratie van klachten

Alle klachten worden digitaal geregistreerd en bijgehouden. De klachten worden maandelijks besproken in de kwaliteitsstuurgroep.

Analyse van klachten

- De persoon die de klacht ontvangt, probeert zelf een oplossing te bieden, of stuurt de klacht door naar de bevoegde persoon.
- De bevoegde persoon analyseert de klacht: analyse resulteert in het formuleren van de te nemen stappen t.a.v. de indiener en t.a.v. het geuite probleem.

Feedback

- De indiener van de klacht waar niet onmiddellijk een oplossing voor werd gevonden, ontvangt binnen de minimum 2 en maximum 7 werkdagen een gestandaardiseerd schrijven dat zijn/haar klacht goed is ontvangen. De kwaliteitscoördinator zorgt hiervoor.
- In de brief staat op welke termijn de indiener een antwoord/oplossing kan verwachten. Deze termijn wordt zo kort mogelijk gehouden (maximaal 1 maand). Ook worden er afspraken gemaakt voor eventueel verder contact.

Maatregelen

- De corrigerende maatregelen worden geval per geval genomen.
- Structurele tekorten of klachten die veelvuldig terugkeren kunnen aanleiding geven tot verbeterprojecten.