KLACHTENPROCEDURE

DOEL:
- Elke bewoner, familielid en derde wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over het totale hulp- en dienstverleningsaanbod.
- Elke klacht die schriftelijk of mondeling gemeld wordt, wordt geregistreerd en behandeld.

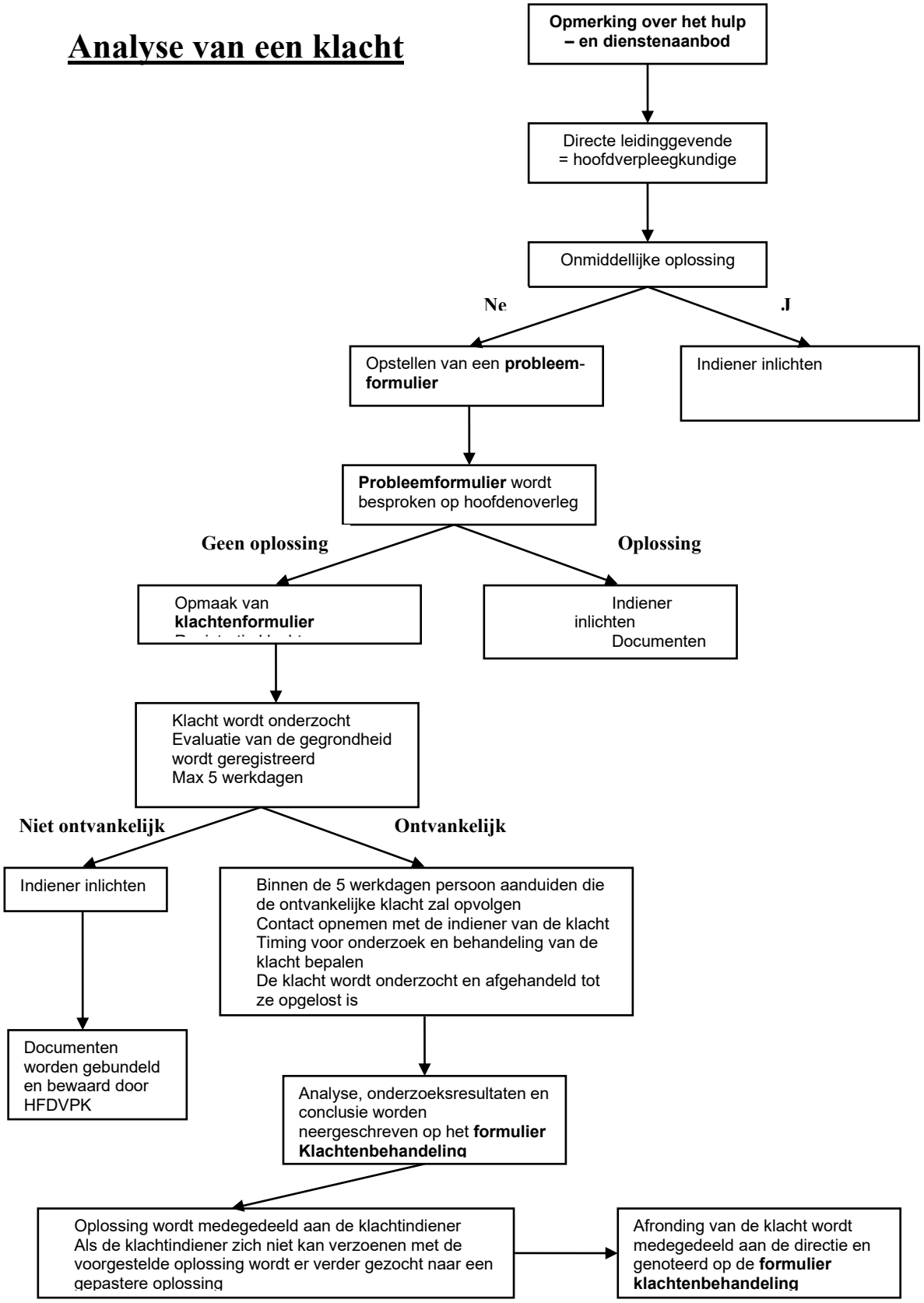
TOEPASSINGSGEBIED:
- Het hulp- en dienstaanbod waarbij bewoners, familieleden en derden betrokken zijn.

TERMEN EN DEFINITIES:
- Klacht: een klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen over het hulp- en dienstenaanbod die gemeld wordt aan de directie.
- Soorten klachten:
  - Klachten over medisch-technische aspecten van de hulp- en dienstverlening.
  - Klachten over verpleegkundig- technische aspecten van de hulp- en dienstverlening.
  - Klachten over hoteldiensten (onderhoud, keuken, linnen, technische dienst).
  - Klachten over organisatorische aspecten van de hulp- en dienstverlening.
  - Klachten over administratieve aspecten van de hulp- en dienstverlening.
  - Klachten over financiële aspecten van de hulp- en dienstverlening.
  - Klachten over relationele aspecten van de hulp- en dienstverlening (bejegening).
- Probleemformulier: formulier waar een mondelinge bemerking/probleem van een bewoner en/of familie op wordt vastgelegd.
- Klachtenformulier: document voor het schriftelijk formuleren van een klacht.
- Klachtenregister: geformuleerde klachten worden geregistreerd in een register met vermelding van de datum en het nummer van de klacht.
- Formulier ‘Klachtbehandeling’: aard van de klacht, onderzoek van de feiten, de omstandigheden, de analyse van de mogelijke oorzaken, conclusies.

DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN
- Formulier registratie en ontvankelijkheid
- Klachtenregister
- Formulier ‘Klachtbehandeling’

VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN:
- De directeur staat in voor de registratie van de klachten.
  Bij afwezigheid wordt deze taak gedelegeerd aan de hoofdverpleegkundigen.
- De hoofdverpleegkundige staat in voor de analyse van de klacht.
  Dit gebeurt in samenspraak met de directeur.
- De hoofdverpleegkundige of adjunct staat in voor het aanhoren van mondelinge problemen en vult het probleemformulier in.

- **WERKWIJZE:**

1. Een opmerking wordt geuit over het hulp- en dienstenaanbod.
2. De opmerking wordt door de direct leidinggevende (veelal de hoofdverpleegkundige) gehoord, beoordeeld en opgelost.
3. Indien geen onmiddellijke oplossing wordt gevonden, wordt de opmerking genoteerd op het probleemformulier. Deze documenten worden gebundeld en bewaard door de hoofdverpleegkundige.
4. Op elk hoofdenoverleg worden de probleemformulieren besproken. Voor niet opgeloste problemen wordt een klachtenformulier opgemaakt.
5. De klacht wordt geregistreerd.
6. De klacht wordt onderzocht en de evaluatie van de gegrondheid wordt geregistreerd. Deze evaluatie duurt maximaal 5 werkdagen.
7. Indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld, worden de indiener en andere betrokkenen ingelicht.
8. Indien de klacht wel als ontvankelijk wordt beoordeeld wordt binnen de vijf werkdagen via individueel contact de persoon aangeduid die de ontvankelijke klacht zal opvolgen.
9. Er wordt contact opgenomen met de klachtindiener en een timing voor onderzoek en behandeling van de klacht wordt medegedeeld.
10. De klacht wordt onderzocht en afgehandeld tot ze is opgelost.
11. De analyse, de onderzoeksresultaten en -conclusies worden neergeschreven op het formulier ‘Klachtenbehandeling’.
12. De oplossing wordt medegedeeld aan de klachtindiener en de klacht wordt zo mogelijk afgerond.
13. Als de klachtindiener zich niet kan verzoenen met de voorgestelde oplossing wordt terug gezocht naar een gepastere oplossing.
14. De afronding van de klacht wordt medegedeeld aan de directie en genoteerd op het formulier klachtenbehandeling

Analyse van een klacht