

WZC Cleo	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR-06.1 SMK: 1.14
Van toepassing op: Dagverzorgingscentrum	procedure voor het vanuit een klachtenanalyse komen tot correctieve en preventieve maatregelen	pagina 1 van 2 versie: 5

PROCEDURE VOOR HET VANUIT EEN KLACHTENANALYSE KOMEN TOT CORRECTIEVE EN PREVENTIEVE MAATREGELEN

DOEL:

- Op basis van een periodieke analyse van meerdere en gelijkaardige klachten formuleert de voorziening correctieve en preventieve maatregelen.

TOEPASSINGSGBIED:

- Gebeurtenissen m.b.t. het hulp- en dienstenaanbod die aanleiding geven tot het opstellen van een nieuwe procedure of wijziging van een bestaande procedure of werkvoorschrift.

TERMEN EN DEFINITIES:

- Klachtenanalyseformulier:
Dit document omvat tot een analyse van elke ingediende klacht waarbij de analyse volgende gegevens weergeeft: registratienummer van de klacht
 - registratienummer van de klacht
 - identiteit van de ontvanger van de klacht
 - identiteit van de indiener van de klacht
 - categorie van activiteiten waarop de klacht betrekking heeft
 - het al dan niet behandeld zijn van de klacht
 - tevredenheidsmeting
- Volgende gebeurtenissen kunnen aanleiding geven tot een verdere evaluatie:
 - herhaaldelijk voorkomen van dezelfde klacht
 - een voorval of klacht van die aard dat het onmiddellijk onderzoek vergt
 - een vastgestelde en onderzochte klacht van overheidswege i.v.m. hulp-en dienstverlening
 - een politioneel en/of gerechtelijk onderzoek op basis van vastgestelde inbreuken of gepleegde misdrijven
- Corrigerende maatregelen:
 - acties ondernomen om de oorzaken van vastgestelde tekortkomingen op te heffen, teneinde herhaling te voorkomen
- Preventieve maatregelen:
 - acties ondernomen om de oorzaken van mogelijke tekortkomingen te voorkomen, teneinde te vermijden dat deze zich nog zouden kunnen voordoen
- Analyse:
 - systematisch onderzoek naar frequentie en redenen van voorkomen

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: V. Henckes	Goedgekeurd door: V. Henckes
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf:

WZC Cleo	primaire processen	Code: KS-OE-PP-PR-06.1 SMK: 1.14
Van toepassing op: Dagverzorgingscentrum	procedure voor het vanuit een klachtenanalyse komen tot correctieve en preventieve maatregelen	pagina 2 van 2 versie: 5

DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Klachtenregister
- Periodiek analyseformulier

VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN:

- De klachtenbehandelaar is, onder toezicht van de directeur, verantwoordelijk voor de coördinatie van de klachtenanalyse, het informeren van de leden van de stafvergadering (=directiecomité), het opstarten van een intern onderzoek en het bijsturen van de hulp- en dienstverlening.
- De kwaliteitscoördinator voert de analyse uit en formuleert voorstellen van correctieve en preventieve maatregelen.

WERKWIJZE:

1. De klachtenbehandelaar wordt gehouden tot een analyse van elke klacht.
2. De klachtenanalyseformulieren resulteren in een jaarlijks schematisch overzicht van de behandelende klachten en de daaraan verbonden conclusies.
3. Naargelang het onderwerp worden de resultaten besproken op een vergadering. (o.a. directievergadering, hoofden- en directievergadering, bewonersbespreking, enz.)
4. De directeur beslist samen met de betrokken verantwoordelijken of er een verdere evaluatie moet gebeuren.
5. De betrokken verantwoordelijke onderzoekt samen met de kwaliteitscoördinator:
 - 5.1. de oorzaak van de klacht
 - 5.2. stellen maatregelen voor
6. Er wordt een schriftelijk rapport opgesteld.
7. De maatregelen worden geïmplementeerd.
8. De kwaliteitscoördinator rapporteert aan de directeur het resultaat van de bijsturing van de hulp- en dienstverlening i.f.v. de kwaliteit.

Begindatum:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke: V. Henckes	Goedgekeurd door: V. Henckes
01 januari 2025	31 december 2028	Paraaf:	Paraaf: