Procedure voor klachten en suggesties

Wat is een klacht of suggestie?

Een klacht beschouwen we als iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het zorgproces of dienstverlening. Deze klacht kan geuit worden door bewoners, familieleden of andere betrokkenen.

Een suggestie is een voorstel tot verbetering van het zorgproces of de dienstverlening. Deze kan mondeling of schriftelijk gebeuren.

Hoe gaan we te werk?

Suggesties en opmerkingen

In het zorgcentrum zijn **Feedback-kaartjes en een Feedback-bus** beschikbaar waarin deze gedeponeerd kunnen worden. Via deze kaartjes kunnen bewoners en familie schriftelijk suggesties en bemerkingen doorgeven. De feedback-bus wordt op **wekelijkse basis** geledigd.

Daarnaast kunnen suggesties en opmerkingen steeds mondeling meegedeeld worden aan het personeel. Het personeelslid zal de suggesties en opmerkingen steeds doorgeven aan de leidinggevende.

Samen met het betrokken personeel worden de suggesties en bemerkingen geanalyseerd en naar mogelijke oplossingen gezocht. Indien de indiener gekend is wordt er gecommuniceerd over het al dan niet implementeren van de suggestie of oplossing.

Klachten

De bewoner of familie kunnen een klacht mondeling of schriftelijk melden aan het personeel. Het personeel meldt de klacht aan de leidinggevende (klachtenbehandelaar). De klachtenbehandelaar analyseert samen met de betrokken personeelsleden de klacht en lossen deze op **binnen de 5 werkdagen** volgend op de datum waarop de klacht werd ingediend. Een communicatie omtrent de oplossing wordt bezorgd aan de indiener van de klacht.

Indien de klacht niet binnen de 5 werkdagen opgelost raakt, wordt de **formele klachtenprocedure** opgestart indien gewenst door de bewoner of familie:

1. Het klachtenformulier wordt samen met de directie ingevuld. De directie wordt de klachtenbehandelaar wanneer de formele klachtenprocedure wordt opgestart.
2. De directie meldt schriftelijk binnen de 5 werkdagen de bevestiging van ontvangst aan de indiener van de klacht.
3. De directeur of een andere verantwoordelijke start met een analyse van de klacht.
4. Aan de hand van correctieve en preventieve maatregelen wordt een mogelijk oplossing voor de klacht geformuleerd. Deze oplossing wordt binnen de 20 werkdagen besproken met de indiener van de klacht.
5. Na het gesprek communiceert de directie schriftelijk omtrent voorgestelde oplossing voor de klacht zoals met de indiener.
6. De indiener van de klacht dient schriftelijk zijn akkoord te geven omtrent de voorgestelde oplossing.

De directies van de voorzieningen vullen bovenop het klachtenformulier een elektronisch klachten- en suggestieregister in zodat er per kwartaal een analyse kan gemaakt worden van de klachten en /of suggesties.

De analyse van de klachten en/of suggesties worden telkenmale geagendeerd op de gebruikersraad waar de genomen maatregelen of ingevoerde suggesties worden besproken.

Dit document is eigendom van Anima. / Ce document est propriété d'Anima.