

Klachtenregeling

Wat is een klacht?

Klachten zijn uitingen van ontevredenheid / kritische reacties, op welke manier dan ook van een bewoner en/of familie. Ongeacht of de bewoner of familie een reactie als klacht formuleert, moet iedere uiting van onvrede door De Gelderhorst als klacht opgevat worden. Een bewoner kan te allen tijde een klacht indienen, ook al is het lang geleden dat het betreffende voorval plaats vond. We hopen dat een klacht altijd eerst met betrokkenen besproken zal worden. Maar in geval men er samen niet uitkomt heeft De Gelderhorst naast een interne klachtencommissie ook een externe klachtenfunctionaris:

Naam: John Peters

Telefoon: 0641236229

(sms en whatsapp)

E-mail: johnnyngt25@gmail.com

Daarnaast is De Gelderhorst ook aangesloten bij de geschillencommissie van Actiz.

Vertrouwelijkheid

Iedereen die met een klacht, en de daarbij behorende bewonersinformatie, in aanmerking komt, gaat daar vertrouwelijk mee om.

Klachtenformulier bewoners

Iedere medewerker van De Gelderhorst is verplicht om klachten die tijdens werktijd worden geuit, of die schriftelijk worden ingediend, te melden aan de receptie.

De medewerker hoort de klacht van de bewoner en gaat samen met de bewoner naar de receptie (of de medewerker adviseert de bewoner naar de receptie te gaan). De receptie volgt het stappenplan klachtenprocedure. Bij de receptie worden het klachten-formulier bewoners en het register melding bewoners ingevuld. Het klachten-formulier wordt doorgestuurd naar een leidinggevende die qua aard van de klacht de meeste kennis van zaken

heeft. In geval de klacht betrekking heeft op (het gedrag van) een medewerker of het gedrag van een andere bewoner, stuurt de receptie het klachtenformulier altijd naar de Manager Zorg & Welzijn. Deze behandelt de klacht op dezelfde werkwijze als hieronder verder beschreven. De receptie is verantwoordelijk voor het bijhouden van het klachtenregister.

Behandeling

Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier, neemt de leidinggevende contact op met de bewoner (en gaat eventueel ook in overleg met de betrokken medewerker). Samen bekijken zij welke maatregelen getroffen moeten worden om de klacht op te lossen en om herhaling te voorkomen. De leidinggevende meldt desbetreffende klacht, indien van toepassing, geanonimiseerd, in het teamoverleg. De oplossing van de behandelde klacht wordt



De Gelderhorst

doorgesproken met de bewoner en vastgelegd op het klachtenformulier bewoners. Wanneer de bewoner tevreden is stuurt de leidinggevende het ingevulde klachtenformulier terug naar de receptie. De receptie kan daarmee het klachtenregister verder aanvullen.

Indien de receptie 3 weken na het versturen van het klachten-formulier niets terug gehoord heeft van de leidinggevende checkt zij per mail bij de leidinggevende de stand van zaken. Hoort zij dan 2 weken opnieuw niets terug geeft zij dit door aan de Manager zorg & Welzijn, als voorzitter van de interne klachtencommissie.

Interne klachtencommissie

Wanneer de bewoner niet tevreden is wordt dit door de leidinggevende genoteerd in het klachtenformulier. De leidinggevende zal de bewoner adviseren met zijn klacht naar de interne klachtencommissie te gaan. De interne klachtencommissie bestaat uit de Manager Zorg & Welzijn, de betrokken receptionist en een variabel toe te voegen onafhankelijke medewerker, afhankelijk van de aard van de klacht. De leidinggevende

stuurt het klachtenformulier zoveel mogelijk ingevuld door naar de interne klachtencommissie (Manager Zorg & Welzijn). De Manager Zorg & Welzijn zal dan binnen 5 dagen contact opnemen met de klager en een afspraak maken met de voltallige klachtencommissie. De klachtencommissie en de bewoner proberen gezamenlijk tot overeenstemming te komen. Indien de bewoner tevreden is zal de klachtencommissie het klachtenformulier afmaken en de receptie zal het register bijwerken. Mocht het onverhoopt zo zijn dat de bewoner dan nog niet tevreden is, dan zal de interne klachtencommissie de bewoner adviseren advies in te winnen bij de externe klachtenfunctionaris.

Contact opnemen met klager

De leidinggevende informeert (tenzij dit ongepast of ongewenst is) 2 tot 4 weken ná afhandelen van de klacht, bij de klager of de klacht naar tevredenheid is opgelost en de zorg- of hulpverlening weer naar tevredenheid loopt.

Archiveren

De receptie registreert alle acties op het klachtenformulier cliënten. Het origineel van het klachten-formulier bewoners, eventueel met de schriftelijk ingediende klacht, archiveert de receptie vervolgens in het klachtendossier (digitaal en/of papier). In geval de klacht betrekking had op een medewerker archiveert de leidinggevende het klachtenformulier ook in het personeelsdossier van de medewerker. Het klachtenregister bewoners en het klachtenformulier bewoners blijven 3 jaar bewaard. Daarna wordt het klachtenregister bewoners en de formulieren vernietigd door de receptie-medewerkers.

