

Jaar 2021

Klachtenregeling



Datum: 18-10-2021

Versie 1

Opgesteld door Samantha Gooding

1. Het kwaliteitsmanagementsysteem

We zijn pas tevreden als onze cliënten, familie en mantelzorgers tevreden zijn. Daarom stellen we de wensen van onze cliënten in het middelpunt. Mochten cliënten en hun naasten desondanks niet tevreden zijn over de zorg-, hulp- of dienstverlening, dan horen we dat graag van hen.

Klachten bieden ons de mogelijkheid om te leren, iets te herstellen of te verbeteren. Verbetering komt ten goede van al onze cliënten!

Hoe kan een klacht worden ingediend?

- Mondeling: bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar cliënten kunnen er ook voor kiezen om dit bij een andere medewerker van Loyal Care Thuiszorg te doen.
- Schriftelijk: hiervoor kan men gebruik maken van ons klachtenformulier op de website. Dit formulier kan daarna digitaal naar ons verstuurd worden. Indien men geen toegang heeft tot internet kan men gebruik maken van ons papieren klachtenformulier welke bij de intake verstrekt wordt. Dit kan in een afgesloten envelop meegegeven worden aan een medewerker of opgestuurd worden naar: Loyal Care Thuiszorg, Goudenregenplantsoen 201, 2982TE Ridderkerk.

Vertrouwelijk en zorgvuldig

De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk met gegevens om en bekijkt elke klacht zorgvuldig. De functionaris zal cliënt en de betrokken medewerker(s) van Loyal Care Thuiszorg horen en cliënt schriftelijk op de hoogte stellen van het advies dat ze zal uitbrengen aan de medewerkers en directie van Loyal Care Thuiszorg.

Onafhankelijk geschillencommissie

Wanneer een cliënt of hun naasten dit niet voldoende acht en nog steeds niet tevreden is, dan hebben ze de mogelijkheid zich te wenden tot een onafhankelijke Geschillencommissie. Dit noemen we de formele klachtenprocedure. Loyal Care Thuiszorg is aangesloten bij **Klachtenportaal** (<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenfunctionaris/>)

Als er bij de evaluatie van de afhandeling van de informele procedure blijkt dat de genomen maatregelen niet het gewenste resultaat hebben, wordt de werking van deze procedure aan de cliënt uitgelegd.

Leren van fouten

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de klacht of geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen
- Preventiemaatregelen vinden plaats na afloop van het proces van de klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend
- In het jaarlijks management review wordt een overzicht opgenomen van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen die zijn ingezet.

Naam:	Klachtenregeling	Documenteigenaar	S. Gooding
Auteur:	S. Gooding	Datum laatste wijziging:	20-10-2021
Versie:	1.0	Vervaldatum	20-10-2022
		Pagina	Pagina 1 van 1