


Klachtenreglement			
Wijzigingsdatum	10 januari 2011	Documentnr.	0105
Verantwoordelijke	Directie	Pagina's	1

Doel	Doel van deze procedure is het zekerstellen dat klachten van cliënten binnen AYA Thuiszorg B.V. op zorgvuldige wijze en volgens de normen van het HKZ certificatieschema en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector worden afgehandeld.
-------------	--

Toepassing.

Deze procedure heeft betrekking op cliënten die zorg ontvangen de organisatie en is van toepassing op problemen die zijn / worden geuit naar medewerkers op de vestigingen en welke niet naar tevredenheid van cliënt zijn / worden opgelost.

Wanneer is een melding een klacht

Een melding is een uiting van onvrede met de zorg, behandeling of bejegening door de medewerker, die door cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Een melding is een klacht, wanneer de uiting van onvrede een structurele verbetering behoeft.

Afhandeling klachten gemeld door cliënten

Een binnengekomen klacht dient door de leidinggevende te worden opgelost door het nemen van corrigerende en/of preventieve maatregelen. De leidinggevende handelt naar eigen inzicht. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt kan worden opgelost zal de directie trachten een gepaste oplossing te vinden. Alle genomen stappen en gegevens dienen zorgvuldig te worden genoteerd op het daartoe bestemde meldingsformulier.

Indien de genomen corrigerende en/of preventieve maatregelen voor cliënt en de organisatie een bevredigende oplossing bieden, dient dit schriftelijk te worden vastgesteld op het meldingsformulier. De cliënt ontvangt van de organisatie een excuusbrief, waarin staat beschreven op welke wijze de klacht is afgehandeld.

Het meldingsformulier, de bijbehorende excuusbrief en verdere bescheiden dienen vervolgens naar de afdeling Kwaliteit te worden gestuurd. De afdeling Kwaliteit registreert de klacht, teneinde een jaarlijkse meldingenanalyse op te kunnen stellen.

Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan kan de klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Inwerkingtreding

Dit protocol is per 1 juni 2009 in werking getreden.