



KLACHTENPROCEDURE

Doelstellingen

- Elke gebruiker, familielid of mantelzorger en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening. Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt die kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers. (SMK 1.13)
- Het zorgen voor een zo snel mogelijke en effectieve behandeling van de klachten.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle medewerkers van WZC Sint-Remigius voor het geheel van het hulp- en dienstenaanbod van WZC Sint-Remigius.

Termen en definities

Definitie van een klacht:

“Een klacht is een uiting van duidelijke ontevredenheid of ongenoegen door de bewoner, zijn familie of een derde over de hulp- en dienstverlening binnen het WZC”.

Volgende zaken worden NIET als klacht beschouwd:

- Alles wat met negatieve gevoelens te maken heeft dat niet het gevolg is van de werking van WZC Sint-Remigius.
- Lichamelijke klachten die niets te maken hebben met de hulp- en dienstverlening van WZC Sint-Remigius.
- Wensen, verlangens of verzuchtingen van de bewoners, familie, belanghebbende derden of medewerkers.

Registratie en behandeling:

- Elke klacht die wordt genoteerd op het 'klachtenformulier' (doc. nr.) wordt geregistreerd en volgens hierna volgende procedure behandeld.
- De registratie gebeurt op systematische wijze in het register 'klachtenregistratie'. Dit register wordt gebruikt voor analyse en voor de opmaak van correctieve maatregelen van terugkerende klachten.
- Elke klacht - ook triviale en alledaagse - worden behandeld. Echter, deze komen niet noodzakelijk tot op het niveau waarbij het klachtenformulier wordt ingevuld. Ze worden in de dagelijkse werking meteen aangepakt. Vb. omhoog of omlaag doen wand sanitaire ruimte.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Bewoners, personeelsleden, familieleden en elke belanghebbende derde kunnen klachten **noteren** op het document 'klachtenformulier'.
- De afdelingshoofden zijn **verantwoordelijk** voor de opvolging van klachten die betrekking hebben op hun dienst.
- De directeur en de kwaliteitscoördinator zijn **bevoegd** om in elke fase van de klachtenbehandeling zich te vergewissen van de stand van zaken omtrent het proces van de klachtenbehandeling.
- De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het wekelijks ledigen van de klachten-/ideeën-bus



Documenten en hulpmiddelen

- Klachtenformulier
 - Plaats waar dit document ter beschikking ligt
 - Ter hoogte van het onthaal (bij de klachten en ideeën-bus)
 - Verpleegpost van de respectievelijke afdelingen (A, B/C)
- Klachtenregister - opvolgingsdocument (= register bij directie)
- Stafverslag (verslag van de maandelijkse stafvergadering)
- Jaarverslag over gerapporteerde klachten

Werkwijze

1. Werkwijze behandeling van klachten van bewoners, familie en belanghebbende derden

Standaard klachtenprocedure

Werkingsprincipe 1: een klacht wordt in principe doorverwezen naar het afdelingshoofd van de dienst waarover de klacht gaat.

Werkingsprincipe 2: de klachten-/ideeën-bus wordt wekelijks geleidigd

Werkingsprincipe 3: Binnen WZC Sint-Remigius wordt de cultuur uitgedragen en gerespecteerd dat elke klacht van een medewerker in eerste instantie aan het desbetreffende afdelingshoofd dient gecommuniceerd te worden. Het afdelingshoofd zal hier vervolgens steeds over communiceren met de directie, om zo steeds op gelijkvormige wijze om te kunnen gaan met klachten.

Een klacht kan ook aan de directie worden geuit, maar in de geest van de hierboven beschreven cultuur kan dit in principe enkel bij afwezigheid van het afdelingshoofd of als de medewerker vindt dat hij/zij geen afdoende antwoord van het afdelingshoofd kreeg een geuite klacht.

Ook dan zal de directie steeds communiceren met het afdelingshoofd teneinde de klacht op een gelijkvormige wijze aan te pakken.

| Activiteit – Wat? | Verantwoordelijke- Wie? | Document | Omschrijving activiteit |
|--|--|------------------------|--|
| 1. Uiten van klacht | Bewoner Familielid Personeelslid Belanghebbende derde | Klachten- formulier | Bewoner, familielid of derde uit een klacht tegenover een personeelslid van het WZC. 1) Mondeling 2) Via klachtenformulier (kan rechtsreeks in klachtenbus) |
| 2. Klachtenformulier wordt nagelezen en of in-/aangevuld | Personeelslid Diensthoofd Kwaliteits- coördinator Directie | Klachten- formulier | Het klachtenformulier dient zo volledig mogelijk ingevuld te worden. Dit vergemakkelijkt de inschatting van de ernst, de analyse en de mogelijke correctieve maatregelen. De contactgegevens van de diegene de de klacht indient, een duidelijke omschrijving van de klacht (of suggestie) + een beschrijving van de omstandigheden (wat is er gebeurd, wanneer, waar, wie was aanwezig, wie is erbij betrokken?) zijn essentiële elementen van een klacht. |
| 3. Verwijzing naar | Kwaliteits- | | De kwaliteitscoördinator of de directie verwijst op |



Kwaliteitshandboek wzc 'Sint-Remigius'

OPENBAAR CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN PITTEM

wzc Sint-Remigius, residentie Breemeers Koolskampstraat 46-48 - 8740 Pittem Tel : 051/46.60.77 - fax : 051/48.03.99

| diensthoofd | coördinator Directie | | basis van de gegevens uit het klachtenformulier voor welk diensthoofd de klacht bestemd is. |
|--|--|---|---|
| 4. Analyse van de klacht* (zie procedure klachtenanalyse) * | Diensthoofd Directie Personeelslid | | Op basis van het klachtenformulier wordt de klacht bekeken. Er zijn 2 mogelijkheden. 1) Onmiddellijke actie die onmiddellijk/zo snel als mogelijk genoegdoening verschaft aan de klager. (kleinere, weinig fundamentele klachten). 2) Grotere meer fundamentele klacht. Na analyse wordt de klacht in een ruimere context besproken (stafvergadering, overdracht, collega, directie, ...). In een latere fase – weliswaar binnen een termijn van 15 dagen - wordt actie ondernomen. |
| 5. Behandelen klacht | Diensthoofd Directeur | Bespreken op stafvergadering → stafverslag | Het diensthoofd zorgt voor een zo snel mogelijke en effectieve behandeling van de klacht. Indien nodig (zwaarwichtige klacht, snelle behandeling noodzakelijk, ...) informeert het diensthoofd de directeur. De directeur adviseert of beslist i.v.m. de te ondernemen stappen. Indien de onmiddellijke behandeling van de klacht moeilijk of niet mogelijk is, wordt de klacht in de stafvergadering behandeld. |
| 6. Registratie klacht | Diensthoofd Kwaliteitscoördinator Directie | Klachtenregister | Het diensthoofd, de kwaliteitscoördinator of de directie registreert elke klacht die via het klachtenformulier werd geuit in het klachtenregister. Dit register bevindt zich op het bureau van de directie. |
| 7. Feedback indiener Klacht | Diensthoofd Directeur | | Het diensthoofd of de directeur levert zo snel mogelijk (streeftermijn: binnen de 15 dagen) en uiterlijk binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht, feedback aan de indiener van de klacht. De feedback gebeurt bij wijze van een brief waarin volgende elementen staan beschreven: datum van ontvangst van de klacht, omschrijving van de klacht, ontvankelijkheid van de klacht, voorgestelde correctieve maatregelen, handtekening directie + diensthoofd. |
| 8. Bespreking klachten | Betrokken diensthoofden Kwaliteitscoördinator Directeur Stafleden | Stafverslag | De klachten worden met de betrokken diensthoofden besproken tijdens de stafvergadering. Het diensthoofd presenteert de binnengekomen klachten. De bespreking betreft ontvankelijkheid + een voorgestelde (individuele) oplossing of globale correctieve maatregelen. |
| 9. Archivering klachtenformulieren | Directie | Klachtenregister | De directie bewaart de ingevulde klachtenformulieren in het klachtenregister. |



Kwaliteitshandboek wzc 'Sint-Remigius'

OPENBAAR CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN PITTEM

wzc Sint-Remigius, residentie Breemeers Koolkampstraat 46-48 - 8740 Pittem Tel : 051/46.60.77 - fax : 051/48.03.99

| | | | |
|-----------------|--|--|--|
| 10. Jaarverslag | Directie Kwaliteits- coördinator Vast Bureau/raad voor Maatschappelijk Welzijn | | De kwaliteitscoördinator maakt samen met de directie 1 x/jaar een jaarverslag inzake klachtenbehandeling op. |
|-----------------|--|--|--|

2. Werkwijze klachtenbehandeling door de directie

De directie fungeert als contactpersoon m.b.t. de klachten in volgende gevallen:

- bij onduidelijkheid tot wie men zich met een klacht moet richten
- bij zwaarwichtige klachten
- bij herhaaldelijk niet-behandelde klachten

In deze gevallen zorgt de directie voor een zo snel mogelijk en effectief onderzoek van de klacht. De directeur communiceert over de klacht met het betrokken diensthoofd en de staf. De directie levert zo snel mogelijk (streeftermijn binnen de 15 dagen) en uiterlijk binnen de 30 dagen na het uiten van de klacht, feedback aan de indiener van de klacht. (info, bemiddeling, oplossing, onderzoek, klacht politie, andere ...)

3. Opmerking

Bij klachten van diensthoofden t.a.v. de directie, kan de adjunct-algemeen directeur, als hoofd van het personeel, de klachtenbehandeling behartigen. De klachtenbehandeling zal dan analoog verlopen aan de standaard werkwijze en met respect voor de heersende cultuur in WZC Sint-Remigius.