

Klachten procedure Zorg Totaal

Zorg Totaal ziet klachten als een middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren. Daarom worden klachten die haar bereiken in behandeling genomen. Het doel is om klachten zoveel als mogelijk is binnen de organisatie in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie. Met klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure.

Klachten kunnen mondeling of via het email gemeld worden bij de vaste zorgverlener van de cliënt. De klacht kan worden ingeleverd bij zorgverlener of per mail worden verzonden naar het volgende mailadres info@zorg-totaal.com

De zorgverlener neemt de melding door en bepaalt of er voldoende informatie is om verder actie te ondernemen. Als dit niet zo is zal er contact worden opgenomen met de melder.

Wanneer er voldoende informatie is gegeven wordt de melding in behandeling genomen.

- De zorgverlener signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- De zorgverlener zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- Alle klachten en het resultaat wordt door de zorgverlener teruggekoppeld naar de directie/management middels het meldingsformulier;
- Tijdens het vervolgesprek tussen de cliënt en de zorgverlener wordt de klacht besproken;
- Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In tussentijd gaat de zorgverlener in overleg met de directie/management om een oplossing te bespreken;
- De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
- De directie/management neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt teruggekoppeld door de zorgverlener.

Is de cliënt ondanks de inspanning van zorgverlener en/of de directie/management niet tevredengesteld, of als de cliënt de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij klachtenportaal zorg, Zorg Totaal is bij deze organisatie aangesloten.

Per e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Per post: Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizent.n.v. de klachtenfunctionaris

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie volgt de klachtenprocedure conform de [procedure van klachtenportaal zorg](#)