

KLACHTENPROCEDURE

Situering

CGG/litp vzw engageert zich om iedere klacht, d.i. iedere vorm van onenigheid tussen een patiënt en een medewerker, effectief en efficiënt aan te pakken. Onze klachtenprocedure is kosteloos en zorgt voor een uniforme behandeling van klachten binnen al onze campussen. De persoon die een klacht heeft geuit alsook elke medewerker waarover een klacht komt, krijgt in elke fase en bij elke stap feedback aangaande de geformuleerde klacht. Het uiteindelijke doel van deze procedure is om de dialoog tussen de partijen te herstellen en samen de onenigheid op te lossen.

In geval van een conflict wordt dit aan de betrokkenen medegedeeld en worden de nodige maatregelen genomen. In overleg met de indiener van de klacht wordt aangegeven welke maatregelen wij nemen om herhaling van het probleem te voorkomen.

De schriftelijke neerslag hiervan wordt elektronisch bewaard door de betrokken zorgcoördinator.

Zowel de patiënten van onze dienst als de medewerkers dienen deze procedure te kennen.

Patiënten krijgen informatie over de procedure in de patiëntenfolder en op onze website.

Medewerkers kunnen de volledige procedure consulteren in het kwaliteitshandboek op de server.

Bij onduidelijkheden kan men steeds contact opnemen met de kwaliteitscoördinator.

De hieronder opgenomen procedure beschrijft hoe het proces van klachtenmelding en klachtenbehandeling verloopt. Deze procedure treedt in voege per 14/06/2011.

Algemeen: Jaarlijkse opvolging van klachten

Jaarlijks wordt het klachtenboek door zorgmanagement en bestuur van CGG/litp vzw opgevolgd. Indien nodig worden acties ondernomen ter verbetering van de werking van CGG/litp vzw.

STAP 1: rechtstreeks betrokken medewerker

Kenbaar maken van een klacht

Bij voorkeur bespreekt de indiener van de klacht zijn kritieken, vragen of suggesties rechtstreeks met de persoon over wie hij een klacht heeft.

De indiener van de klacht kan zich door een vertrouwenspersoon laten bijstaan. De medewerker van het CGG kan zich door zijn verantwoordelijke (teamcoördinator, zorgcoördinator, psychiater) laten bijstaan.

Opvolging van een klacht

De betrokken medewerker van het CGG tracht het conflict op te lossen door middel van een rechtstreeks gesprek.

Het staat de indiener van de klacht vrij om al dan niet verdere stappen in de klachtenprocedure te zetten.

Registratie van een klacht

De medewerker van het CGG noteert de uitkomst van het gesprek op het klachtenformulier (zie bijlage 1) en bezorgt dit aan zijn verantwoordelijke na ondertekening door alle betrokkenen.

De indiener van de klacht krijgt van de medewerker van het CGG een kopie van deze tekst.

De verantwoordelijke bezorgt het klachtenformulier aan de zorgcoördinator.

De zorgcoördinator bewaart het formulier elektronisch in het klachtenboek op server waar enkel de zorgcoördinatoren en de directeur toegang toe hebben.

STAP 2: zorgcoördinator

Kenbaar maken van een klacht

Indien de indiener van de klacht verkiest om zijn klacht niet met de rechtstreeks betrokken persoon te bespreken, dan kan hij die schriftelijk of telefonisch overmaken aan de betrokken zorgcoördinator (=ZC).

Contactgegevens ZC leeftijdsdoelgroep kinderen en jongeren:

Mevr. Caroline Vanderhallen

Adres: CGG/litp vzw, campus Genk
Welzijns-campus 23b 21
3600 Genk
Telefoon: 089/32 97 77 (secretariaat campus Genk)
Mail: c.vanderhallen@groeplitp.be

Contactgegevens ZC leeftijdsdoelgroep volwassenen en ouderen:

Mevr. Kristien Hebbrecht

Adres: CGG/litp vzw, campus Genk
Welzijns-campus 23b 21
3600 Genk
Telefoon: 089/32 97 77
Mail: k.hebbrecht@groeplitp.be

Opvolging van een klacht

Bij ontvangst van een klacht aanhoort de zorgcoördinator de betrokken partijen en zoekt naar mogelijke oplossingen.

Indien men ook bij deze 2^e stap niet tot een oplossing komt, staat het de indiener van de klacht vrij om al dan niet verdere stappen in de klachtenprocedure te zetten.

Registratie van een klacht

De uitkomst van het gesprek wordt door de zorgcoördinator genoteerd op het klachtenformulier (zie bijlage 1) en ondertekend door alle betrokkenen. De betrokken partijen krijgen een kopie van deze tekst.

De zorgcoördinator bewaart het formulier elektronisch in het klachtenboek op server waar enkel de zorgcoördinatoren en de directeur toegang toe hebben.

STAP 3: directie CGG/litp vzw

Kenbaar maken van een klacht

Indien de indiener van de klacht verkiest om zijn klacht niet met de zorgcoördinator te bespreken, dan kan hij die schriftelijk of telefonisch overmaken aan de directeur van het CGG.

Contactgegevens directeur CGG/litp vzw:

dhr. Jo Gommers

Adres: Ilgatlaan 11 bus 3
3500 Hasselt

Telefoon: 011/28-68-40 (secretariaat Groep LITP vzw)

Mail: j.gommers@groeplitp.be (secretariaat CGG/litp vzw)

Opvolging van een klacht

Bij ontvangst van een klacht aanhoort de directeur de betrokken partijen en zoekt naar mogelijke oplossingen.

Indien men ook bij deze 3^e stap niet tot een oplossing komt, staat het de indiener van de klacht vrij om al dan niet verdere stappen in de klachtenprocedure te zetten.

Registratie van een klacht

De uitkomst van het gesprek wordt door de directeur van het CGG genoteerd op het klachtenformulier (zie bijlage 1) en ondertekend door alle betrokkenen. De betrokken partijen krijgen een kopie van deze tekst.

De directeur bezorgt het klachtenformulier aan de zorgcoördinator.

De zorgcoördinator bewaart het formulier elektronisch in het klachtenboek op server waar enkel de zorgcoördinatoren en de directeur toegang toe hebben.

STAP 4: Externe ombudsdienst

Kenbaar maken van een klacht

Indien de indiener van de klacht verkiest om zijn klacht niet in het CGG te bespreken, dan kan hij zijn klacht schriftelijk of telefonisch overmaken aan de externe ombudsdienst.

Contactgegevens externe ombudsdienst:

Adres: VZW Spil – Ombudsdienst
Provinciehuis – 2de Dir. Afd. 2
Universiteitslaan 1
3500 Hasselt

Telefoon: 0800 99 395 (gratis nummer)

Web: www.ombudsfunctieggz.be

BIJLAGE 1: KLACHTENFORMULIER

De klacht is:

De feiten en omstandigheden waarin de klacht zich situeert zijn:

De stappen die reeds gezet werden om tot een oplossing te komen voor deze klacht en de personen die bij deze stappen betrokken waren zijn:

Vastgestelde tekortkomingen:

Bij elke onderstaande te ondernemen stap wordt vermeld:

- *wie verantwoordelijk is voor uitvoering*
- *binnen welke termijn de uitvoering dient te gebeuren*
- *wie verantwoordelijk is voor de controle op de uitvoering en ev. bijsturing*
- *binnen welke termijn de controle gebeurt*

Te ondernemen stappen ten aanzien van de indiener van de klacht:

Te ondernemen stappen ten aanzien van de medewerker van CGG/litp vzw:

Te ondernemen stappen ten aanzien van de werking van CGG/litp vzw: