

Klachtenprocedure Palliatieve Zorg Regio Dender

1. Doelstelling

Deze procedure heeft als doel:

- Het bieden van een laagdrempelige en transparante manier voor het uiten van klachten.
- Het waarborgen van een uniforme, zorgvuldige en objectieve behandeling van klachten.
- De melder correct en tijdig te informeren over het gevolg dat aan de klacht gegeven werd
- Het verbeteren van de kwaliteit van palliatieve zorg door systematische analyse van klachten.

2. Definities

Een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid door een gebruiker, diens vertegenwoordiger, familielid of mantelzorger over een al dan niet verrichte handeling of tekortkoming in de hulp- of dienstverlening van Palliatieve Zorg regio Dender. De toon is niet neutraal maar uit een ongenoegen.

Naast klachten zijn er ook suggesties en meldingen die een rol kunnen spelen in de optimalisering van de hulp- en dienstverlening.

- Suggestie: is een voorstel voor verbetering van de werking
- Melding: een gebruiker, familielid, wettelijk vertegenwoordiger of mantelzorger brengt Palliatieve Zorg Regio Dender op de hoogte van een bepaalde tekortkoming in het functioneren.

Klachtenbehandelaar: De aangewezen persoon binnen de organisatie die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke behandeling van klachten. De naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar zijn terug te vinden op de website.

3. Juridisch kader

- Het juridisch kader voor klachten in de Belgische Zorg is gebaseerd op de Wet van 22 augustus 2002, die patiëntenrechten waarborgt, waaronder het recht op kwaliteitsvolle zorg, informatie en inzage in het dossier.
- De privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd volgens de GDPR-regelgeving.

4. Procedurestappen

4.1. Indienen van een klacht

Een klacht kan door de volgende personen worden ingediend:

- De gebruiker;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een familielid;
- Een mantelzorger.

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling of digitaal ingediend worden bij de klachtenbehandelaar of via een medewerker. De medewerker bezorgt dit dan onverwijld aan de klachtenbehandelaar.

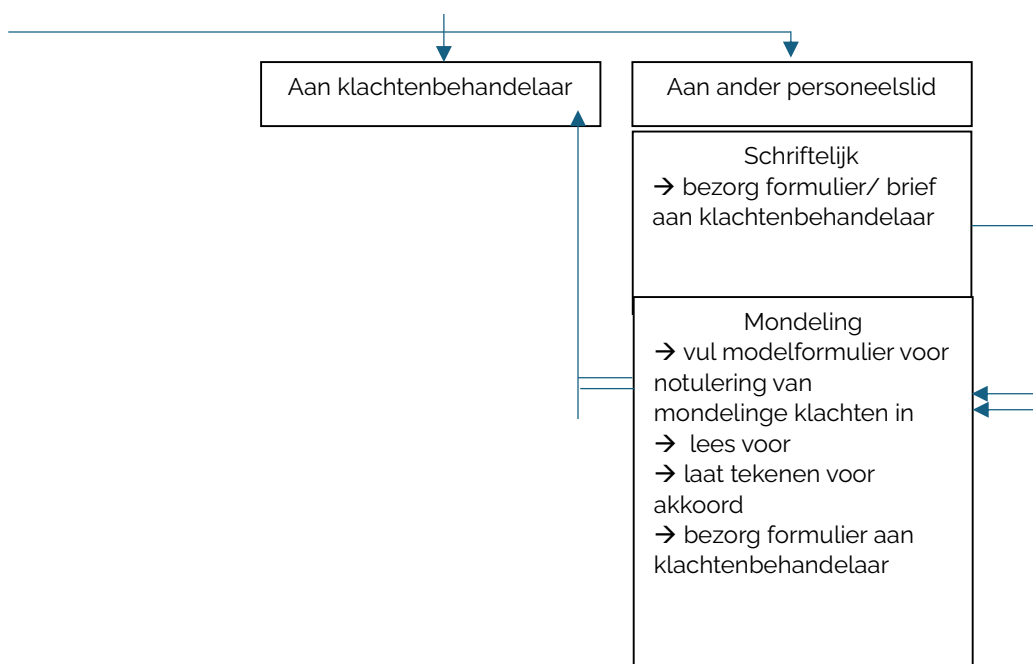
- Een klachtenformulier is beschikbaar op de website van Palliatieve Zorg Regio Dender en bij de administratie.
- De klacht wordt geregistreerd in een centraal klachtenregister.

De klachtenprocedure is beschikbaar:

- Op de website van het netwerk
- Op aanvraag via het onthaal

4.2. Verloop van de klachtenbehandeling

Gebruiker/familielid/ wettelijk vertegenwoordiger/mantelzorger meldt een klacht



- De klacht wordt geanalyseerd door de klachtenbehandelaar en er wordt onderzocht of correctieve of preventieve maatregelen nodig zijn.
- De melder ontvangt binnen de termijn van 5 werkdagen een ontvangstmelding en een gemotiveerd antwoord met het gevolg dat aan de klacht werd gegeven (max. binnen de 30 kalenderdagen).
- Alle klachten worden geanonimiseerd verwerkt.

4.3. Rol van klachtenbehandelaar

- Ziet toe op het naleven van de procedure en waarborgt neutraliteit
- Registreert elke klacht in een centraal klachtenregister
- Onderzoekt de klacht en formuleert een antwoord, aangevuld met remediëring of verbetervoorstel waar mogelijk
- Staat in voor de ontvangstmelding en antwoordbrief naar de melder
- Is gebonden aan het beroepsgeheim
- Rapporteert jaarlijks aan het bestuursorgaan met een overzicht van klachten.
- De klachten worden vertrouwelijk behandeld en hebben geen nadelige gevolgen voor de melder.

4.4. Niet-ontvankelijke klachten

- Klachten ouder dan één jaar;
- Anonieme klachten zonder voldoende inhoud;
- Klachten die deel uitmaken van gerechtelijke of verzekeringsprocedures;
- Klachten die niet onder de bevoegdheid van Palliatieve Zorg Regio Dender vallen.

Indien een klacht een andere instantie betreft, wordt de melder correct doorverwezen, met diens toestemming.

4.5. Rapportering en kwaliteitsopvolging

- De klachtenbehandelaar maakt een jaarlijkse analyse van ontvangen klachten.
- De klachtenanalyse leidt tot correctieve en preventieve maatregelen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem van Palliatieve Zorg Regio Dender.
- Mogelijke verbeteracties worden besproken in de het teamoverleg.