

1. Doel:

- Elke cliënt, verwant, medewerker en vrijwilliger wordt in de mogelijkheid gesteld om een suggestie, een opmerking of een klacht te uiten over het totale hulp- en dienstverleningsaanbod (SMK 1.13).
- Elke suggestie, opmerking of klacht wordt geregistreerd, behandeld en afgehandeld.

2. Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing op alle cliënten, familie, medewerkers, vrijwilligers, stagiairs van Exalta vzw.

3. Termen en definities:

- S,O,K: afkorting van suggesties, opmerkingen, klachten
- klacht: uiting van ontevredenheid over het hulp- en dienstverleningsaanbod
- opmerking: lichtere vorm van een klacht
- suggestie: voorstel tot verbetering
- soorten suggesties, opmerkingen, klachten: medisch-technische, verpleegkundig-technische, organisatorische, administratieve, financiële, relationele, ethische of religieuze aspecten, hoteldiensten (poetsdienst, keuken, wasserij, cafetaria), kapsalon, pedicure, technische dienst, externe diensten, GDPR of privacy
- probleemeigenaar: persoon die wordt aangezocht om de suggestie, opmerking, klacht op te volgen
- meldingsfiche: voorgedrukt formulier waarop men een suggestie, opmerking of klacht kan noteren (anoniem of op naam)
- kwaliteitsbus: bus, postvak of centrale plaats in de organisatie waarin meldingsfiches gedeponereerd kunnen worden, mogelijks ook de ideeënbuss genaamd
- ernstige gebeurtenis: gebeurtenis die de zorg en de ondersteuning, de gezondheid, de veiligheid, de waardigheid of de integriteit van de cliënten in het gedrang kunnen brengen, of die daarop een ernstige impact kunnen hebben.

4. Verwante documenten en hulpmiddelen


- Meldingsfiche (bijlage 1)
- Kwaliteitsbus: alle suggesties, opmerkingen, klachten kunnen in deze bus gedeponereerd worden
- Bundel Klachtenregistratie (bijlage 2)
- Procedure Klachtenanalyse (KHB/3.2.8.)
- Ernstige incidenten en diefstallen worden eveneens geregistreerd op daartoe behorende sjablonen (bijlage 3-4)

5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- De coördinatie van de klachtenprocedure en de klachtenafhandeling gebeurt door de regiodirecteur of kwaliteitscoördinator
- Alle medewerkers en vrijwilligers zijn bevoegd voor het noteren van S,O,K's op de meldingsfiche
- De kwaliteitscoördinator ledigt de bussen op regelmatige tijdstippen, met max. 3 weken tussen twee tijdstippen
- Belangrijke klachten worden doorgegeven aan de regiodirecteur
- De regiodirecteur of kwaliteitscoördinator duidt een probleemeigenaar aan (indien nodig) en volgt de procedure mee op tot en met de evaluatie
- De probleemeigenaar handelt de S,O,K af, geeft feedback en evalueert binnen een vooropgestelde termijn
- De S,O,K wordt door de regiodirecteur of kwaliteitscoördinator gerapporteerd aan de algemeen directeur
- Jaarlijks maakt de regiodirecteur of kwaliteitscoördinator een overzicht van de geregistreerde en afgehandelde S,O,K's

6. Werkwijze


- **Fase 1: Indienen van een suggestie, opmerking, klacht**
 - Elke S,O,K kan anoniem ingediend worden. In dit geval kan er geen feedback worden gegeven. Deze S,O,K's worden wel vermeld in het jaaroverzicht.

<i>Datum opmaak:</i> 2023-01-25	<i>Verantwoordelijke opmaak:</i> kwaliteitscoördinator	<i>Goedgekeurd directie:</i> 
<i>Herzien op:</i>	<i>Raadpleegbaar KWALITEITSHANDBOEK op de server</i>	
<i>Te herzien voor:</i> 2028-02-01		

- Elke S,O,K kan schriftelijk of mondeling gebeuren. Mondelinge S,O,K's door cliënten of familieleden/verwanten kunnen door een medewerker genoteerd en ingediend worden.
 - Schriftelijke S,O,K's worden gedeponereerd in een kwaliteitsbus. Ook per e-mail, chatbericht op de website, telefoon of via andere communicatiekanalen kunnen S,O,K's doorgegeven worden.
- Fase 2: Registreren van een suggestie, opmerking, klacht
- Elke S,O,K geformuleerd op een meldingsfiche, wordt genoteerd op het formulier 'geregistreerde klachten'.
 - De geregistreerde S,O,K worden genummerd en gedateerd.
 - De feiten die aanleiding geven tot de S,O,K, worden geregistreerd.
- Fase 3: Onderzoek naar de oorzaken van een opmerking, klacht (analyse)
- De opmerking of klacht wordt geanalyseerd op volgende aspecten: de feiten die gesignaleerd werden, de omstandigheden, de mogelijke oorzaken, de ernst van de opmerking of klacht, het nadeel of de schade die geleden is.
 - Er wordt nagegaan of er gelijkaardige opmerkingen, klachten zijn geweest (van dezelfde of andere persoon) en wat daarmee gebeurd is.
 - Deze analyse leidt tot het formuleren van de te ondernemen stappen t.a.v. enerzijds de persoon die de opmerking of de klacht indiende en anderzijds de vastgestelde tekortkoming.
 - De analyse, de onderzoeksresultaten en de conclusie van het onderzoek worden neergeschreven op het formulier 'geregistreerde klachten'.
- Fase 4: Het geven van feedback op een S,O,K
- De persoon die de S,O,K formuleerde, krijgt binnen de veertien dagen feedback, na ontvangst van de klacht.
 - Indien de S,O,K als niet ontvankelijk wordt beoordeeld op basis van de feiten en de gegevens van de analyse, worden de betrokkenen ingelicht.
 - Indien de opmerking of klacht gegrond is, biedt de betrokken partij zijn verontschuldiging aan en gaat men over tot corrigerende maatregelen. Tevens geeft men aan welke maatregelen men onderneemt om te voorkomen dat de tekortkoming zich zou herhalen.
- Fase 5: Realisatie van corrigerende maatregelen op een opmerking of klacht
- Corrigerende maatregelen kunnen zijn: de herstelling van dienst- en hulpverlening, het opnieuw foutloos leveren van dienst- en hulpverlening, het aanpassen van het zorgplan, het betalen van schadeloosstelling, een ondersteunend gesprek.
 - Men treft de nodige maatregelen om te voorkomen dat de tekortkomingen zich zouden herhalen (preventieve maatregelen).
 - Men bevraagt de betrokkene naar zijn tevredenheid over de uitgevoerde corrigerende maatregel (bij evaluatie).
- Fase 6: Evaluatie
- De afhandeling van de S,O,K wordt geëvalueerd binnen de twee weken na de afhandeling.
- Aangepaste werkwijze: incidenten en diefstallen
- De rapportering van incidenten en diefstallen gebeurt aan de hand van aangepaste sjablonen zoals vermeld in de bijlagen. Hierbij is de regiodirecteur en/of algemeen directeur de coördinator voor de behandeling. De rapportage gebeurt door de probleemeigenaar.

Een gebeurtenis moet altijd gemeld worden aan Departement Zorg (digitaal) indien ze voldoet aan één of meer van onderstaande omschrijvingen:

- ✓ Gebeurtenis in de zorg
 - dat onverwacht gebeurt,

<i>Datum opmaak:</i> 2023-01-25	<i>Verantwoordelijke opmaak:</i> kwaliteitscoördinator	<i>Goedgekeurd directie:</i> 
<i>Herzien op:</i>	<i>Raadpleegbaar KWALITEITSHANDBOEK op de server</i>	
<i>Te herzien voor:</i> 2028-02-01		

- dat niet goed gegaan is in de zorg,
- waardoor de cliënt schade heeft of dreigt te hebben,
- waarbij de schade aan de cliënt ernstig of fataal is.
- ✓ Gebeurtenis dat een evacuatie of verhuizing van cliënten tot gevolg heeft (bv. brand).
- ✓ Onrustwekkende vermissing van een cliënt.
- ✓ Overlijden van een cliënt waarvan de arts een niet-natuurlijke oorzaak vermoedt of vaststelt.

7. **Rapportering**


De leidinggevende communiceert deze procedure op het teamoverleg aan de medewerkers.

De term 'verantwoordelijke' verwijst in dit document zowel naar een leidinggevende als diensthoofd of afdelingshoofd als een teamcoach.

8. **Registraties**

Deze procedure wordt bewaard op de server en is beschikbaar op het bureaublad van de computer.

Registratie	Wie	Vindplaats	Bewaartermijn
Meldingsfiches en klachtenregistraties	Kwalico of regiodirecteur	Op de server en in map bureel kwalico	Wordt bewaard in archief tot vijf jaar na datum opstelling.

<i>Datum opmaak:</i> 2023-01-25	<i>Verantwoordelijke opmaak:</i> kwaliteitscoördinator	<i>Goedgekeurd directie:</i> 
<i>Herzien op:</i>	<i>Raadpleegbaar KWALITEITSHANDBOEK op de server</i>	
<i>Te herzien voor:</i> 2028-02-01		



Wij hechten veel belang aan uw mening en willen onze hulp- en dienstverlening steeds verbeteren. Op deze fiche kunt u uw ideeën, suggesties, opmerkingen en klachten neerschrijven. Steek het ingevulde formulier in de KWALITEITSBUS (inkomhal van elke verdieping) of geef het af aan een medewerker, al dan niet in een gesloten omslag.

DATUM:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VRJBLIJVEND:

Naam:

Kamernummer:

BEDANKT VOOR UW IDEE, SUGGESTIE, OPMERKING OF KLACHT!

Ik wens een persoonlijk gesprek met de regiodirecteur.

VAK VOORBEHOUDEN AAN DE ORGANISATIE

Nummer S-O-K	Ontvangen op	Feedback op	Afgehandeld op	Evaluatie op

Ontvankelijk JA – NEEN

Probleemeigenaar:

Organisatie:

Indiener van de S, O, K:

Clïënt/verwant/familielid van de heer/mevrouw

Kamernummer:

Probleemeigenaar:

Datum:

1. Omschrijving van de S, O, K

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2. Analyse

door

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> algemeen directeur | <input type="checkbox"/> diensthoofd, afdelingshoofd, teamcoach |
| <input type="checkbox"/> regiodirecteur | <input type="checkbox"/> kwaliteitscoördinator |
| <input type="checkbox"/> medewerker sociale dienst | <input type="checkbox"/> andere: |

2.1. Aard van de S,O,K

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> medisch-technisch | <input type="checkbox"/> verpleegkundig-technisch |
| <input type="checkbox"/> relationele aspecten van dienst- en hulpverlening | <input type="checkbox"/> organisatorische aspecten |
| <input type="checkbox"/> administratieve aspecten | <input type="checkbox"/> financiële aspecten |
| <input type="checkbox"/> ethisch en religieuze aspecten | <input type="checkbox"/> GDPR/privacy |
| <input type="checkbox"/> technische dienst en tuinonderhoud | <input type="checkbox"/> externe diensten |
| <input type="checkbox"/> hoteldiensten (poetsdienst, keuken, wasserij, cafetaria) | |
| <input type="checkbox"/> kapsalon en pedicure | |

2.2. Analyse van de feiten

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.3. De omstandigheden

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.4. De mogelijke oorzaken

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.5. De ernst

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.6. Nadeel of schade die geleden is

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3. Corrigerende en preventieve maatregelen

3.1. Corrigerende maatregelen

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.2. Preventieve maatregelen

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

4. Evaluatie

Datum:

EVALUATIE:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Handtekening regiodirecteur of algemeen directeur na definitieve afhandeling:

Datum:

REGISTRATIE INCIDENT

met (mogelijk) ernstige gevolgen



Verslag

Datum verslag	JJJJ-MM-DD	Uur		Locatie	
Aanwezig	naam + functie				
Verslaggever					

FEITENREGISTRATIE INCIDENT					
Datum	JJJJ-MM-DD	Uur		Locatie	in Exalta Sint-Jozef in Exalta Sint-Vincentius in Exalta Morgenster
Slachtoffer				Geboortedatum	JJJJ-MM-DD
Incident					
Aanwezig	diensthoofd, afdelingshoofd, teamcoach				
	medewerker				
	medewerker				
	medewerker				
	medewerker				
	medewerker				
	vrijwilliger				
	familie				
	familie				

OMSCHRIJVING INCIDENT	
1. <u>Gegevens slachtoffer:</u>	
2. <u>Verloop van het incident</u>	
3. <u>Oorzaak/gevolg</u>	
4. <u>Gewaarschuwde instanties/personen</u>	
5. <u>Welke maatregelen beveelt u aan, of heeft u genomen, om tot verbetering te komen</u>	
Aldus naar waarheid opgemaakt:	Datum: JJJJ-MM-DD
Naam	Wouter Sonnevile
functie	algemeen directeur
Handtekening	Handtekening

Registratie diefstal

Verslag

Datum verslag	JJJJ-MM-DD
Verslaggever	naam + functie

FEITENREGISTRATIE DIEFSTAL				
Datum	JJJJ-MM-DD	Uur	Locatie	
Slachtoffer			Geboortedatum	JJJJ-MM-DD
Diefstal van				
Melding door*	slachtoffer			
	afdelingshoofd			
	medewerker			
	medewerker			
	vrijwilliger			
	familie			
* invullen wat past	familie			

OMSCHRIJVING DIEFSTAL	
6. <u>Omschrijving van slachtoffer en gestolen goed:</u>	
7. <u>Verloop van het incident</u>	
8. <u>Politie: proces-verbaal op datum opgesteld</u>	
9. <u>Gewaarschuwde instanties/personen</u>	
10. <u>Welke maatregelen beveelt u aan, of heeft u genomen, om tot verbetering te komen</u>	
Aldus naar waarheid opgemaakt:	Datum: JJJJ-MM-DD
Naam	Wouter Sonnevile
functie	algemeen directeur
Handtekening	Handtekening