

Klachtenregeling gasten en bewoners				
Nummer	111a		Eigenaar	Het Passion
Pagina's	1 van 1		Wijzigingsdatum	29-04-2022

Inleiding:

Het Passion doet er alles aan om goede zorg- en dienstverlening te verlenen aan haar gasten en bewoners. Dat betekent niet dat er nooit momenten zijn waarop gasten/bewoners minder of misschien niet tevreden zijn met onze zorg. Deze klachtenprocedure geeft aan hoe Het Passion hiermee omgaat en welke stappen een gast kan volgen. Deze regeling is tevens te vinden in de informatiemap die aan de gasten/bewoners verstrekt wordt.

Een klacht ontstaat wanneer er over de verleende zorg of ondersteuning onvrede ontstaat die niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost.

Een klacht kan een enorme impact hebben. Het bemoeilijkt de werkrelatie en druist in tegen alles waar Het Passion voor staat, goede zorg- en dienstverlening bieden. Om die reden wil het Passion er alles aan doen om klachten te voorkomen, een 'bijna' klacht zal om die reden ook serieus genomen worden.

Een (bijna) klacht kan ontstaan, dan wel geuit worden in situaties wanneer zicht een afwijking van de norm zich voordoet, waardoor iemand belemmerd wordt in zijn functioneren op Het Passion. Gasten en bewoners evalueren in het gastenberaad / bewonersoverleg het wel en wee op Het Passion. Per jaar wordt er een evaluatie van het gastenberaad uitgevoerd sinds 2022.

Klachtentraject

De klachtenprocedure kent verschillende fasen:

- Stap 1: Het onderlinge gesprek
- Stap 2: Hulp van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Stap 3: Het indienen van een klacht

1. Onderling gesprek

Wanneer een gast/bewoner een (bijna) klacht heeft, wordt dit besproken met de begeleiding of de directeur. Insteek is het ongenoegen of de klacht op te lossen.

2. Een klacht bespreken met een onafhankelijk vertrouwenspersoon

Indien het onderling gesprek niet tot een oplossing leidt voor de gast/bewoner, kan de gast/bewoner besluiten de klacht voor te leggen aan de vertrouwenspersoon: Jan Geluk, vertrouwenspersoonhetpassion@gmail.com. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van Het Passion en kan helpen om een juiste beslissing te nemen of advies te geven voordat iemand overgaat tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon registreert alle meldingen en koppelt dit jaarlijks terug aan de directeur van Het Passion. Wanneer er met de vertrouwenspersoon geen oplossing komt dan kan er besloten worden, al dan niet met ondersteuning van de vertrouwenspersoon, om formeel een klacht in te dienen bij het klachtenportaal zorg.

3. Klachtenportaal zorg

De gast/bewoner kan terecht bij de Klachtenportaal Zorg.

Op werkdagen van 9:00 tot 12:00 via 0228-322205 of via info@klachtenportaalzorg.nl Postadres en bezoek op afspraak: "Klachtenportaal Zorg": Westeinde 14a 1601 BJ Enkhuizen