

Klachtenregeling

Klachtenregeling bureau Mais

Begripsomschrijving voor de klachtenregeling:

Bureau Mais

Directie bureau Mais

Klacht

Klager

Klachtencommissie

Gezondheidszorg

Verpleegkundig Bureau Mais te Drachten, organiseert bij- en nascholingen in Drachten en op locatie aan zorgverleners van verschillend niveau

Ilse Joustra

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door Verpleegkundig Bureau Mais, dat gevolgen heeft voor een deelnemende zorgverlener of zorginstelling.

Degene die de klacht indient.

Verpleegkundig Bureau Mais is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie

www.lkgz.nl

Klachtenprocedure:

Klacht indienen:

Een klacht door een deelnemer of een zorginstelling kan schriftelijk, zowel per post als mail, worden ingediend bij Verpleegkundig Bureau Mais.

Invullen klachtenformulier:

Binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de klacht, neemt een medewerker van Verpleegkundig Bureau Mais, contact op met klager. De medewerker van Verpleegkundig Bureau Mais checkt of zij de klacht goed heeft begrepen en vult een klachtenformulier in.

Behandeling klacht:

1. De klacht wordt voorgelegd aan de directie van Verpleegkundig Bureau Mais.
2. De directie, eventueel in overleg met de medewerker die de klacht heeft aangenomen, bepaald welke acties er ondernomen gaan worden om de klacht af te handelen en waar mogelijk op te lossen.
3. De medewerker van Verpleegkundig Bureau neemt, binnen twee weken, contact op met klager en bespreekt de acties die bepaald zijn door de directie.

4. Voorstel en uitkomst worden genoteerd op het klachtenformulier.
5. De directie beoordeelt elke klacht en bepaald welke verbeterpunten er in de organisatie nodig zijn en (laat)/voert deze (invoeren) in.
6. De klacht wordt met alle betrokken medewerkers besproken om herhaling te voorkomen!

Archiveren klachtenformulier:

Het ingevulde klachtenformulier zal worden gearhiveerd in de “Klachten” map. Iedere klacht zal tot twee jaar na datum van de afhandeling van de klacht worden bewaard.

Inschakelen onafhankelijke klachtencommissie:

Indien overleg met klager en acties van Verpleegkundig Bureau Mais niet voldoende zijn voor een goede afhandeling zal de klacht door Verpleegkundig Bureau Mais binnen een maand na ontvangst, worden doorgestuurd naar de Stichting Landelijke Klachtencommissie GezondheidsZorg (LKGZ). Het uiteindelijke oordeel van de Stichting Landelijke Klachtencommissie Gezondheidszorg (LKGZ) is bindend voor Verpleegkundig Bureau Mais. Eventuele consequenties voor Verpleegkundig Bureau Mais zullen na het uiteindelijke oordeel van het LKGZ zo snel mogelijk ten uitvoer worden gebracht.

Vertrouwelijk:

Alle klachten zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld.