

Klachtenbeleid

Thuiszorg Medina is pas tevreden als de cliënt dat is, want Thuiszorg Medina wil zoveel mogelijk de wensen van haar cliënten in het middelpunt stellen. Als de cliënt desondanks niet tevreden is over de zorg-, hulp- of dienstverlening, dan moet dat kenbaar gemaakt worden aan Thuiszorg Medina. De reactie van de cliënt biedt Thuiszorg Medina de mogelijkheid om te leren, iets te herstellen of te verbeteren. Dat komt ten goede aan de cliënten van Thuiszorg Medina en is dus een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Thuiszorg Medina waar men momenteel hard aan werkt.

Thuiszorg Medina hanteert daarom een klachtenbeleid met betrekking tot klachten van cliënten of klagers waarbij het streven is om klachten zoveel mogelijk door middel van bemiddeling tussen cliënt en onze medewerker(s) op te lossen. Dit noemen we de interne klachtenprocedure.

Klachten die tijdens de zorgverlening optreden en die de directe zorgverlening betreffen, worden zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur in behandeling genomen. Indien mogelijk worden passende maatregelen genomen. Wanneer de afhandeling leidt tot een bevredigende oplossing, dan wordt daarmee de behandeling van de klacht afgesloten.

Is de cliënt toch nog niet voldoende tevreden, dan heeft cliënt de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit noemen we de formele klachtenprocedure via Spot.

Het klachtenreglement zit standaard in het zorgdossier en wordt bij overhandiging bij de cliënt thuis kort aangehaald. Zo weet de cliënt waar en hoe hij/zij een klacht kan indienen.

De cliënt kan desgewenst het klachtenreglement opvragen via ons telefoonnummer: 0102232893 Thuiszorg Medina.