

Klachtenregeling – Angelina Care4you (Wkkgz)

Heeft u een klacht of voorstel voor verbetering?

Wij streven ernaar om u de best mogelijke zorg te bieden. Bent u niet tevreden, of heeft u een idee voor verbetering? Laat het ons zo snel mogelijk weten, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Als gediplomeerde zorgverlener is Angelina Care4you gebonden aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet vereist dat ik een klachtenprocedure heb voor het behandelen van klachten met betrekking tot mijn gedrag of dat van eventuele medewerkers of de kwaliteit van de verleende zorg. Het is belangrijk dat deze procedure duidelijk wordt gecommuniceerd aan onze cliënten en worden vertrouwelijk behandeld.

Het doel van de Wkkgz is om de rechten van de cliënt te beschermen en tegelijkertijd de kwaliteit van zorg en dienstverlening te waarborgen. Een goede klachtenprocedure stelt ons in staat om direct in te spelen op eventuele knelpunten en om verbeteringen door te voeren waar nodig.

Indienen van een Klacht

Als cliënt kunt u zowel mondeling als schriftelijk een klacht indienen. Om de klacht correct te kunnen behandelen, verzoeken wij u duidelijk de aard van de klacht, de datum van het voorval en uw contactgegevens te vermelden. U kunt klachten indienen via:
E-mail: info@angelinacare4you.nl en op Telefoon: 06-87167699

Eerste Behandeling van de Klacht

Na ontvangst van uw klacht neem ik als verantwoordelijke binnen Angelina Care4you persoonlijk contact met u op om te proberen het probleem direct met u op te lossen. Ons streven is om binnen vijf werkdagen na ontvangst een eerste gesprek te hebben waarin we samen naar een oplossing zoeken.

Inschakeling van de Klachtenfunctionaris

Mocht het niet lukken om tot een bevredigende oplossing te komen, dan wordt de klacht doorverwezen naar onze onafhankelijke klachtencommissie, Solo Partners. Deze Commissie neemt de klacht verder in behandeling en zorgt voor een zorgvuldige afhandeling. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht..

Beoordeling en Oplossing van de Klacht

De klachtencommissie zal de klacht onderzoeken en, indien nodig, contact met u opnemen voor aanvullende informatie. Binnen tien werkdagen na ontvangstbevestiging ontvangt u een voorstel voor een oplossing of, indien er meer tijd nodig is, een status-update.

Preventieve Maatregelen

Na het oplossen van de klacht evalueert Angelina Care4you samen met de klachtenfunctionaris van de Commissie de situatie om te bepalen welke maatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen. Zo blijven wij werken aan voortdurende verbetering van onze zorg.

Terugkoppeling aan de Klager/client

Na afronding van het onderzoek en de eventuele verbetermaatregelen ontvangt u schriftelijk een terugkoppeling met de genomen acties en de uiteindelijke oplossing.

Kennisgeving aan de klager/ cliënt

Bij aanvang van de zorgverlening en ook bij een informele klacht informeren wij onze cliënten over de mogelijkheid en procedure om een klacht in te dienen..

Doelstellingen van de Klachtenprocedure

De klachtenprocedure van Angelina Care4you heeft als doel:

- Het wegnemen van ontevredenheid en gevoelens van onrecht bij de klager.
- Helderheid en openheid bieden over de klachtenprocedure.
- Het constructief afhandelen van klachten binnen redelijke termijn.
- Het verbeteren van de zorgverlening door te leren van ervaringen van cliënten.

Contactgegevens voor Klachten

Angelina Care4you

T.a.v. Mevrouw J. Meyer

E-mail: info@angelinacare4you.nl

Telefoon: 06-87167699

Klachtenformulier

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Het betreft een:

Voorstel voor verbetering

Klacht

Onderwerp:

Verzorging

Verpleging

Telefonische bereikbaarheid

Informatievoorziening

Gebruik van PGB of bemiddeling

Anders, namelijk:

Naam betrokken zorgverlener (indien van toepassing):

Omschrijving van uw klacht of voorstel:

.....
.....
.....

Datum:

Handtekening:

Het ingevulde formulier kunt u mailen naar info@angelinacare4you.nl naar:

Angelina Care4you

Telefoon: 06-87167699