

Klachtenverslag 2020



Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de door Derman Zorg geleverde dienst of over één van onze medewerkers(sters).

De zorg of het contact met zorgverleners loopt soms anders dan u verwacht. U kunt verschillende redenen hebben om een klacht in te dienen. U wilt bijvoorbeeld horen of u gelijk heeft of u vindt het belangrijk dat zoiets niet nog eens gebeurt. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Het is van belang dat we samen proberen een oplossing te vinden voor de klacht. Hoe dan ook als u ontevreden bent, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Derman Zorg zal uw klacht dan ook zeer serieus nemen en behandelen. Met uw klacht of opmerking kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

In dit verslag vindt u het overzicht van klachten die in 2020 zijn ingediend en behandeld.





**Een klacht is een
uiting van
ontevredenheid over
de door Derman Zorg
geleverde dienst of
over één van onze
medewerkers(sters).**

Wat is een klacht?

Derman Zorg werkt voortdurend aan het optimaliseren van de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan u verwacht. In dat geval horen we dat graag.

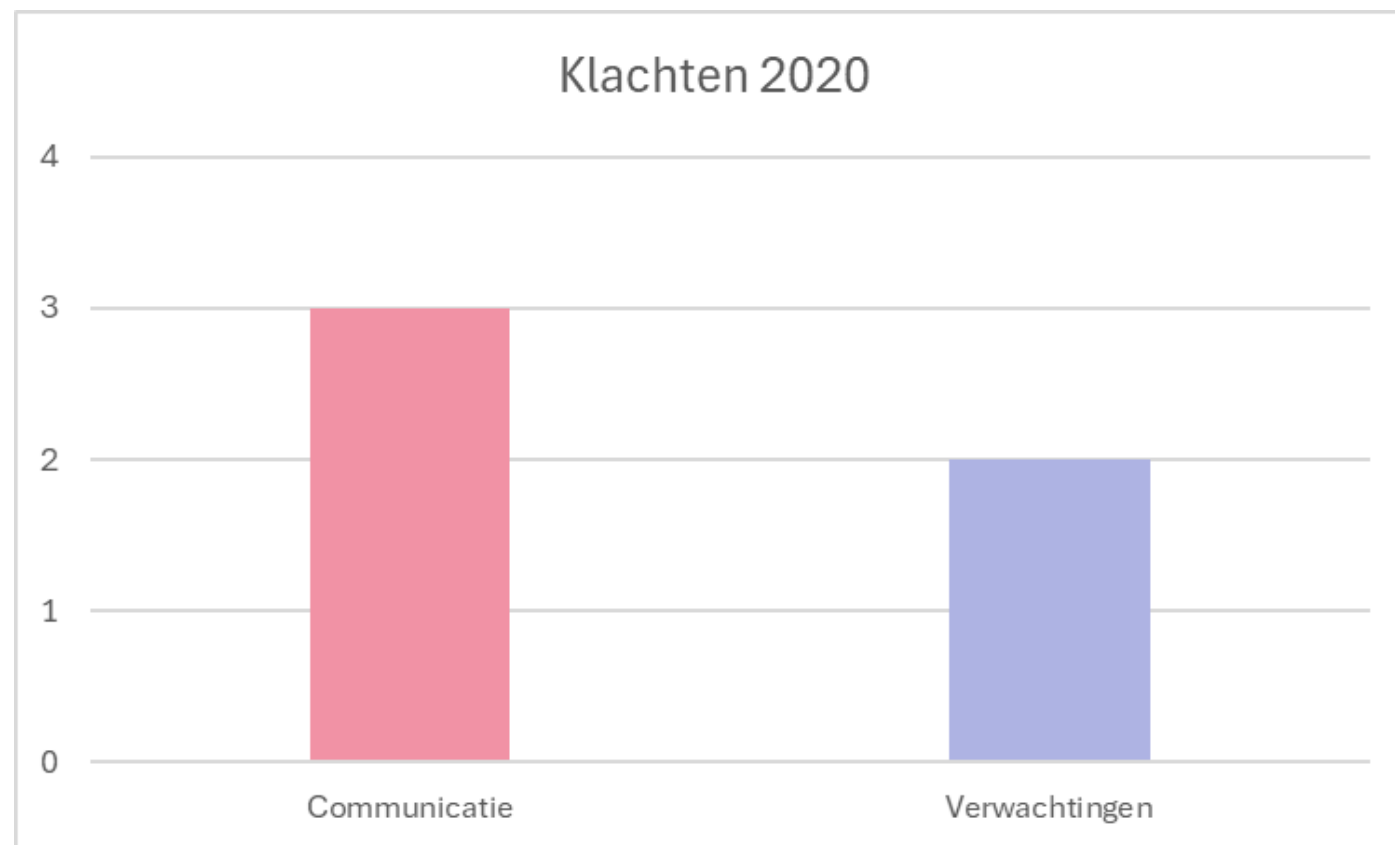
Bent u niet tevreden of heeft u een klacht? Laat het ons dan weten zodat we tot een passende oplossing kunnen komen. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie onze dienstverlening verbeteren. In de procedure hieronder kunt u lezen op welke wijze u een klacht kunt indienen.

Klachten 2020

In 2020 hebben wij 5 klachten ontvangen van cliënten en in behandeling genomen. Deze klachten zijn door ons met de cliënten besproken en afgehandeld.

Bij 3 klachten handelde het om gebrekkige informatie en communicatie tussen Derman Zorg en de cliënt. De overige 2 Klachten hadden betrekking op verschil tussen cliënt verwachtingen en de praktijk.

De gemiddelde afhandeltijd van de klachten bedroeg 6 dagen.



Klacht 1

Klacht ingediend op 13-01-2020.
Afgehandeld op 16-01-2020.

Inhoud klacht

Huishoudelijk zou komen om 09.00 uur. Was er pas om 11.00 uur. Vanwege ziekte van een medewerkster kwam er een andere hulp. Ben hierover pas om 10.15 uur ingelicht door Derman Zorg.

Oorzaak

Telefonische ziekmelding kwam om 09.40 uur binnen. Planning is eerst aan de slag gegaan om vervanging te zoeken. Rond 10.00 uur was vervanging gevonden. Daarna werd cliënt ingelicht.

Afhandeling

Op 16-01-2020 is zorgcoördinator op bezoek geweest bij cliënt om oorzaak te bespreken en excuses voor het ontstane ongemak aan te bieden. Daarbij is cliënt een bos bloemen overhandigd. Excuses aanvaard

Aktie nav. klacht

Procedure omtrent ziek/beter meldingen is aangepast. Ziekmeldingen dienen voor 08.00 uur plaats te vinden. Intern tijdens het werkoverleg benadrukt dat het belangrijk is om alle wijzigingen in de planning direct te communiceren met de cliënten.

Klacht 2

Klacht ingediend op 06-05-2020.
Afgehandeld op 23-05-2020.

Inhoud klacht

Ik verwacht dat ik iedere keer geholpen wordt door dezelfde verzorgster. Heb in de afgelopen maand 3 verschillende gehad.

Oorzaak

Wegens vakanties zijn er 3 verschillende verzorgsters op bezoek geweest bij cliënt. Cliënt is hier vantevoren niet over ingelicht.

Afhandeling

Klacht is op 23-05-2020 telefonisch besproken met cliënt. De verwachting van de cliënt was dat altijd dezelfde verzorgster zou komen. Uitgelegd dat er situaties kunnen ontstaan waarop vaste verzorgster niet beschikbaar is en er vervanging komt ivm verlof of ziekte. Cliënt gaf aan dat dit niet vooraf aangegeven was. Na uitleg begreep cliënt dat dit kon gebeuren.

Aktie nav. klacht

Tijdens de intakegesprekken wordt aangegeven dat we streven naar de inzet van een vaste verzorger(st)er maar dat er situaties kunnen ontstaan waardoor er een andere verzorger(st)er ingezet moet worden.

Klacht 3

Klacht ingediend op 20-04-2020.

Afgehandeld op 21-04-2020.

Inhoud klacht

Ik verwacht op dinsdag en donderdag om 09.15 uur thuis opgehaald te worden voor vervoer naar de locatie van Derman. De ene keer is het 09.00 uur dan weer om 09.25. Het wisselt dus nog weleens.

Oorzaak

Afhankelijk van de drukte van het verkeer ligt de ophaaltijd tussen 09.00-09.30 uur.

Afhandeling

Tijdens een gesprek op de locatie van Derman Zorg uitgelegd aan cliënt dat we een verwachte ophaaltijd hebben afgesproken die ligt tussen 09.00-09.30 uur. De cliënt verwachtte dat de ophaaltijd dan 09.15 uur zou zijn. Misverstand uit de wereld geholpen.

Aktie nav. klacht

Geen verdere actie nodig



Klacht 4

Klacht ingediend op 06-10-2020.

Afgehandeld op 12-10-2020.

Inhoud klacht

Verpleegkundige van Derman kwam bij mij thuis, omdat de ergo zou komen. Ik dacht dat de afspraak gepland stond op 13-10. Bleek dus op 06-10 te zijn. Op verzoek van de Ergo was de afspraak een week verzet maar niet aan mij doorgegeven.

Oorzaak

De wijziging van de afspraak is wel intern gecommuniceerd en opgenomen in de planning. Helaas is vergeten de cliënt in te lichten.

Afhandeling

Verpleegkundige heeft op bezoek bij cliënt excuses aangeboden. Cliënt vond het uiteindelijk niet heel erg, was toch thuis en had niets te doen. Was zeer verrast en blij met de aangeboden bos bloemen.

Aktie nav. klacht

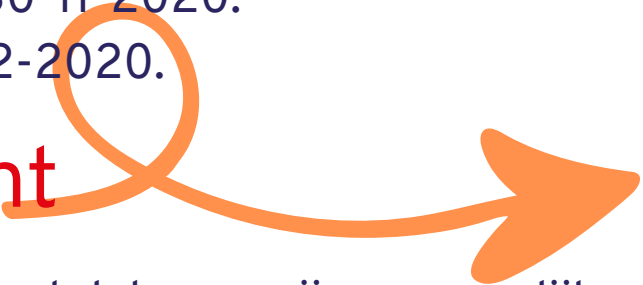
Intern tijdens het werkoverleg benadrukt dat het belangrijk is om alle wijzigingen in de planning direct te communiceren met de cliënten.

Klacht 5

Klacht ingediend op 30-11-2020.

Afgehandeld op 04-12-2020.

Inhoud klacht



Ik probeerde al een aantal dagen mijn persoonlijk begeleider te bellen. Kreeg haar niet aan de telefoon. Uiteindelijk naar kantoor van Derman gebeld. Kreeg daar te horen dat ze er niet meer werkzaam was en dat ik een andere begeleider zou krijgen. Vraag me af als ik niet zelf gebeld had of Derman mij zou hebben ingelicht hierover.

Oorzaak

Helaas had de vaste begeleider van cliënt afscheid genomen van ons. Planning was hard bezig nieuwe planning te maken en cliënten hierover in te lichten. Cliënt was nog niet ingelicht.

Afhandeling

Door EVV telefonisch contact opgenomen met cliënt om klacht te bespreken. Aangegeven dat een dag voor cliënt belde begeleider per direct afscheid had genomen. Planning is direct aan de slag gegaan om cliënten te koppelen aan één van de andere begeleiders en dit te communiceren met cliënten. Cliënt stond ook op de planning om gebeld te worden maar was ons net voor. Vond het jammer dat begeleider afscheid had genomen. Was tevreden met de uitleg.

Aktie nav. klacht

Geen verdere actie noodzakelijk



Zijn klachten leuk? Nee.

Hebben we er wat aan? Ja

Vinden we het leuk om klachten te krijgen? Nee, natuurlijk niet. We doen iedere dag ons uiterste best voor onze cliënten om hen zo goed mogelijk te ondersteunen, begeleiden en verzorgen. Het kan echter weleens gebeuren dat niet alles volgens wens gaat. Dan is het belangrijk om te weten dat u dit aan ons kenbaar kunt maken. Doe dit vooral, want wij nemen uw klacht zeer serieus. Met uw inbreng kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren.

Hebben we dus wat aan klachten? JA