

Klachtenformulier volgnr.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een behandeling of psychische of sociale bejegening die door een resident, een medewerker of familie of derden als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.

Om een klacht in te dienen kan het onderstaande formulier worden ingevuld of kan men zelf een nota/brief schrijven waarin de klacht duidelijk wordt omschreven.

1. Wie uitte de klacht, opmerking of suggestie?

Naam en voornaam:

- Gebruiker
- Personeel / medewerker / vrijwilliger
- Familie of derden

Indien deze persoon familie of een derde is, vraag dan dadelijk de volgende informatie op :

Adres:

Telefoonnummer/gsm:

e-mail:

Wanneer bereikbaar?

2. Omschrijving van de klacht

Afdeling:

Tijdstip: dag datum uur.....

Betrokken personen:

Klacht:

- Over de medisch-verzorgende aspecten van de hulpverlening
- Over de psychosociale aspecten van de hulpverlening.
- Over de hoteldiensten (onderhoud, keuken, linnen, technische dienst)
- Over de organisatorische aspecten van de hulpverlening
- Over de administratieve aspecten van de hulpverlening
- Over de financiële aspecten van de hulpverlening
- Over de relationele aspecten van de hulpverlening

Omschrijving van het probleem

3. Wie vulde dit document in?

Naam en voornaam:

Dit formulier of een zelfgeschreven nota/brief kan u afgeven aan het onthaal of in de brievenbus steken aan het bureel van de verantwoordelijke van de serviceflats of in de brievenbus steken aan het onthaal van het leef- en zorghuis.