

STANDARD OPERATING PROCEDURE

3.2.11 Procedure veilig incidenten melden

3.2.11.6 Procedure melding tevredenheid

Auteur

Naam: Ellen Reyniers

Functie: Zorgcoördinator/Kwaliteitsverantwoordelijke

Handtekening:

.....

Beoordeling

Naam:

Functie:

Handtekening:

.....

Goedkeuring

Naam:

Functie:

Handtekening:

.....

Distributielijst:

Datum:

Revisiedatum:

STANDARD OPERATING PROCEDURE

1. DOEL

Met de toepassing van deze procedure wil Altrio Thuisverpleging een eenvormige werkwijze voor het melden van tevredenheid.

Deze procedure behoort tot de groep van de secundaire processen.

2. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Schema van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

	Werking en opvolging van de procedure	Info en communicatie	Uitvoering van de procedure	Notificatie aan melder vanuit Altrio
Organisatie	✓	✓	✓	✓

4. WERKWIJZE

Registratie van tevredenheid:

- Gegevens melder (of anoniem melden)
- Datum
- Type melding
 - Ontevredenheid
 - Tevredenheid
 - Incident
 - Bijna-incident
 - Logistieke problemen
 - Technische problemen
 - Onveilige situatie
- Methode melding
 - Online registratie
 - Telefonisch
 - E-mail
 - Schriftelijk (aangetekend)
 - Via hulpverlener

- Melding betrekking op
- Omschrijving van de melding
- Automatisch doorgeven van melding aan betrokken personen
- Altijd een notificatie aan melder vanuit Altrio

5. BIJLAGEN