

Klachtenverslag 2020

Aantal (schriftelijke) klachten: 4

Aard klacht	uitkomst	Termijn afhandeling	Verbeteractie(s)	Wijze van communicatie
1: Onvrede over bejegening (V&V)	Gesproken met klachtenfunctionaris. Mw. heeft een beperking in de communicatie en is al bij veel aanbieders in zorg geweest. De zorg beëindigd op eigen verzoek. Mw. wenst alleen zorg te ontvangen van bepaalde medewerkers en op bepaalde tijden welke niet in de roosters van Vitaal Thuiszorg past.	Binnen 1 week	Rapportage in het ECD opnieuw onder de aandacht gebracht om te voorkomen dat medewerkers tegen elkaar worden uitgespeeld.	Mondeling en schriftelijk
2: Discussie over inhaaluren (HH)	Er is in een periode van 2 jaar in totaal 1.5 uur minder zorg geleverd (en ook minder gedeclareerd) dan de indicatie aangeeft vanwege vakantie/tekort aan personeel. Mw. wil deze uren tot de minuut ingehaald hebben. Afspraken met mw. en gemeente gemaakt over het inhalen van de uren binnen de bandbreedte van de indicatie.	3 weken	Geen, het komt in uitzonderlijke gevallen voor dat er minder zorg geleverd wordt dan afgesproken (door ziekte of calamiteiten).	Mondeling en schriftelijk met de contractbeheerder en dochter van mw.

<p>3: onheuse bejegening (HH)</p>	<p>Medewerker maakt zich zorgen om cliënt en heeft melding gemaakt bij de planner over het aantreffen van veel lege drankflessen. Mw. wilde niet dat dit besproken werd. Gemeente ingelicht over onze zorgen en deze gaan op huisbezoek bij mw.</p>	<p>Binnen 1 week</p>	<p>Geen, medewerker heeft signaleringsfunctie naar behoren uitgevoerd en de planner heeft de zorgen met de cliënt besproken.</p>	<p>Mondeling en schriftelijk met cliënt en gemeente.</p>
<p>4: onvrede over vakantie vervanging (HH)</p>	<p>Niet alle uren kunnen in de drukke vakantie en Corona periode vervangen worden en zoon is het hier niet mee eens. Uitgelegd dat we de uren naar alle redelijkheid verdelen tussen alle cliënten die zorg nodig hebben</p>	<p>Binnen 1 week</p>	<p>Planner kan beter communiceren in geval van afschalen van zorg met cliënt en mantelzorger. Medewerker is hierop aangesproken.</p>	<p>Mondeling met cliënt, medewerker en mantelzorger.</p>