

## JAARVERSLAG

## VERBETERPUNTEN EN KLACHTEN

Verbeterpunten, afwijkingen en andere opmerkingen van de zorg- en dienstverlening of risico's, worden gemeld en geregistreerd conform de procedure meldingen. Deze informatie wordt gebruikt om te analyseren en daaruit voortvloeiend corrigerende en preventieve maatregelen te treffen en eventueel verbetervoorstellen te doen aan of door de directie.

Het betreft:

1. Klachten en andere opmerkingen c.q. uitingen van onvrede door de zorgvrager of hun naasten;
2. Calamiteiten binnen de zorg en (bijna) fouten en ongevallen bij zorgvragers en medewerkers.

Alle klachten en meldingen zijn besproken en Gelder Thuiszorg tracht altijd in samenspraak met de cliënt voor een gepaste oplossing te zorgen.

Onderstaand treft u de overzichten klachten en meldingen zoals in het jaar 2019 geregistreerd:

