

# Feedback Manager

*Verzamel feedback en verbeter de kwaliteit en serviceverlening van uw organisatie*

Uitingen van ontevredenheid en feedback van patiënten/cliënten, hun naasten en derden moeten altijd serieus worden genomen. Een snelle en accurate afhandeling zal een negatieve ervaring omzetten naar een positieve. Ondanks een klacht creëert u zo een goede reputatie en vermijdt u hoge kosten van eventuele claims. Daarnaast leveren klachten en feedback stuurinformatie op ter bevordering van de kwaliteit en serviceverlening van uw organisatie. De afhandeling van feedback is echter een tijdrovend en complex proces. Om in één dossier alle informatie centraal beschikbaar te hebben, is een uitdaging. Het bijhouden van gevoerde communicatie en de status is lastig. Gestelde doorlooptijden worden hierdoor vaak niet gehaald.

## Wat is de Feedback Manager?

Met de TPSC Feedback Manager wordt het proces van feedback/klachten verzamelen en afhandelen volledig geautomatiseerd. De status en doorlooptijden van dossiers worden op een eenvoudige wijze gemonitord.

### Feedback indienen

Feedback kan 24/7 worden ingediend door middel van een gemakkelijk in te vullen online formulier, benaderbaar via desktop en mobile devices.

### Afhandeling

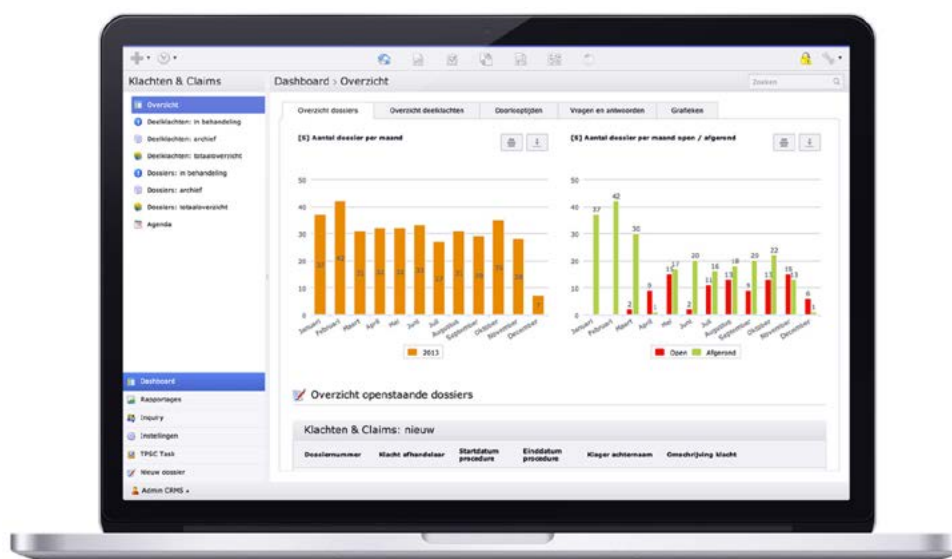
De afhandeling van een klacht kan zowel centraal als decentraal plaatsvinden. Wanneer u kiest voor een centrale afhandeling is de klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor de afhandeling. In een decentrale opzet wordt de klacht in deelklachten opgedeeld door de klachtenfunctionaris. De deelklachten worden vervolgens per afdelingscommissie afgehandeld.

### Opvolging

De klachtenfunctionaris houdt middels het dashboard de regie en controleert een tijdige en correcte afhandeling. Vanuit het dossier kan aanvullende informatie worden opgevraagd bij betrokkenen.

### Stuurinformatie

Persoonlijke dashboards tonen stuurinformatie over het aantal klachten per afdeling, per arts, per proces, etc. Nemen de klachten toe of af? Hoe presteren de verschillende afdelingen ten opzichte van elkaar? Welke maatregelen moet men nemen om het aantal klachten te verlagen?



Dashboard, Feedback Manager

# Ontdek de voordelen

<b>Verlaag administratieve lasten</b>	De applicatie omvat automatische statusovergangen op basis van de informatie in het dossier. E-mails stellen betrokkenen op de hoogte van statusovergangen en uit te voeren acties.
<b>Lagere kosten</b>	Het tijdig en correct afhandelen van klachten verlaagt het aantal escalaties en claims.
<b>Betere doorlooptijden</b>	Door middel van werklijsten heeft de klachtenfunctionaris te allen tijde een compleet overzicht van de klachten/feedback en hun status.
<b>Automatische relaties</b>	Alle informatie is beschikbaar vanuit één dossier. Op basis van de gegevens van de initiator worden gerelateerde incident-, schade- en/of claimdossiers automatisch getoond.
<b>Geen informatieverlies</b>	Een klachtendossier met daarin gerelateerde deelklachten.
<b>Dashboards &amp; rapportages</b>	Via een centraal management dashboard en decentrale afdelingsdashboards wordt stuurinformatie getoond en worden de gewenste rapportages gegenereerd.
<b>Veilig</b>	Alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang tot gevoelige informatie. Zij kunnen alleen informatie inzien en/of invoeren die voor hen is bestemd.
<b>Snelle implementatie</b>	De Feedback Manager is een best-practice, kant-en-klare oplossing. Dankzij de vele configuratiemogelijkheden kan de applicatie volledig worden aangepast aan het proces in uw organisatie.

*“Met de Feedback Manager van TPSC hebben wij een overzichtelijk en efficiënt systeem in huis gehaald. We boeken tijdwinst bij zowel het registeren van klachten als het maken van rapportages”*

Mw. Tan & Mw. Boeijnk  
Klachtenfunctionarissen, Flevoziekenhuis Almere

## Meer informatie?

Neem voor meer informatie of een demonstratie van de Feedback Manager contact op met The Patient Safety Company.

Comeniusstraat 5  
1817 MS Alkmaar

T: +31 (0)72-8200 400

[info@patientsafety.com](mailto:info@patientsafety.com)  
[www.patientsafety.com/nl](http://www.patientsafety.com/nl)