

Procedure klachtenbehandeling

De praktijk vindt het belangrijk dat eventuele klachten van patiënten serieus worden genomen en biedt hen de mogelijkheid deze mondeling of schriftelijk in te dienen. Ongeacht hoe klachten worden ingediend worden deze serieus genomen en volgens de hieronder beschreven procedure klachtenbehandeling verwerkt.

Doel

Klachten van patiënten op systematische wijze behandelen gericht op:

- Het behoud van een werkzame behandelrelatie met de patiënt;
- Het benutten van de informatie om mogelijke herhaling van de situatie, die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, te voorkomen.

Uitgangspunten

Indien er sprake is van een calamiteit ("iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt -of cliënt van de instelling- heeft geleid") dient dit terstond gemeld te worden bij de Inspectie voor de GezondheidsZorg (IGZ).

Wanneer een (vertegenwoordiger van een) patiënt een klacht wil indienen bij een onafhankelijke instantie dan kan hij/zij zich direct wenden tot de regionale klachtencommissie.

Werkwijze

Voor het zorgvuldig en correct behandelen/afhandelen van een klacht van een patiënt, worden onderstaande stappen gevolgd. De klachtencoördinator is de huisarts, drs. M. Stoque.

- Een patiënt heeft een klacht over de geleverde huisartsenzorg. U meldt dit in eerste instantie bij uw eigen huisarts. Dat kan ook wanneer de klacht over bijvoorbeeld de doktersassistent(e) gaat. Een klacht kan te maken hebben met uw behandeling, bejegening of met bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid. Als uw huisarts niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij uw klacht ook niet proberen op te lossen. Komt u er samen niet uit, dan leest u hieronder wat u vervolgens kunt doen.
- Een patiënt meldt zich aan de balie met een klacht. Indien mogelijk neemt de ontvangende medewerker de patiënt mee naar een spreekkamer in verband met privacy.
- Alle klachten worden serieus genomen, geregistreerd en gearhiveerd.
- De patiënt wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure, en de klacht wordt schriftelijk vastgelegd om deze zo goed en zorgvuldig mogelijk in behandeling te kunnen nemen.
- De patiënt kan op 2 manieren een klachtformulier invullen. Op papier te krijgen bij de assistente of op de site onder kopje "klachten"
- Diegene die de klacht aanneemt vult vervolgens het interne registratieformulier in en stuurt het meteen naar de interne klachtencoördinator.
- Het "klachtenformulier patiënt" wordt apart bewaard.
- De klachtencoördinator belt binnen 2 werkdagen de patiënt, en stuurt een ontvangstbevestiging, waarin hij toezegt dat de klacht binnen 4 weken behandeld zal worden.
- De klachtencoördinator bespreekt de klacht met de betrokken medewerker(s) en kan ter verduidelijking nog contact opnemen met de patiënt. Hierbij bestaat ook de mogelijkheid dat een externe klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld voor de behandeling van de klacht.
- Samen bepalen ze of en welke actie nodig is om de klacht af te handelen en eventuele actie wordt ondernomen.

- De klachtencoördinator legt dit schriftelijk vast.
- Hij stuurt hierna “afhandeling klacht” naar de patiënt.
- Is de klacht naar tevredenheid van de patiënt opgelost, dan worden de registratieformulieren bewaard en is de klacht afgehandeld.
- Wanneer de patiënt het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht of wanneer hij dat wenst, kan hij zich wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie. Uw huisarts is aangesloten bij de Geschillencommissie Huisartsenzorg van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Voor meer informatie kunt u terecht op www.skge.nl