

# Procedure klachten



Bij klachten gaat het niet altijd om medische fouten. Ook de werkwijze of de communicatie van de hulpverlener of de organisatie van de zorg kunnen aanleiding zijn tot klachten. Het gaat om zaken die anders c.q. beter hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van klachten kan verschillend zijn.

De praktijk zet zich maximaal in om er voor te zorgen dat de cliënten en opdrachtgevers tevreden zijn. Ondanks die inzet kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is. Een klachtenregeling biedt dan de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren en klachten in de toekomst te voorkomen. Elke serieuze uiting van ontevredenheid c.q. opmerking van een cliënt behandelen wij als een klacht. Ook informele op- of aanmerkingen nemen de medewerkers serieus. In eerste instantie handelt de medewerker een klacht zelf af. De medewerker meldt een klacht wel altijd bij de directie. De directie hecht waarde aan openheid. Indien de medewerker er niet in slaagt de klacht naar tevredenheid op te lossen, neemt de directie de behandeling van de klacht over.

Hieronder volgt de beschrijving van de procedure die we volgen bij de behandeling van een klacht. Deze procedure legt de wijze vast waarop wij klachten rapporteren, registreren, afhandelen en analyseren.

Met cliënt bedoelen we in deze beschrijving de cliënt zelf of diens (wettelijke)vertegenwoordiger.

## 1. Doelstelling

Het doel van deze klachtenregeling is om een klacht op een gestructureerde wijze af te handelen en op te lossen.

## 2. Van toepassing op

Deze procedure is van toepassing op alle serieuze uitingen van ontevredenheid, opmerkingen en klachten ten aanzien van de producten en diensten die deze praktijk levert.

## 3. Definities

*Klacht*: een uiting van onvrede door of namens een cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de medewerkers van de praktijk of door onder verantwoordelijkheid van de praktijk werkzame personen en/of instellingen ten opzichte van een cliënt.

## 4. Verantwoordelijkheden

*De directie is verantwoordelijk voor:*

- > registratie van binnengekomen klachten;
- > afhandeling van klachten;
- > registratie van afgehandelde klachten;
- > formulering van corrigerende en preventieve maatregelen n.a.v. klachtenanalyses.

*De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor:*

- > analyse van de oorzaken van klachten;
- > controleren van de uitvoering van corrigerende en preventieve maatregelen;
- > opname van de klachten in het kwaliteitsjaarverslag.

< pagina 1 van 2 >

*Iedere medewerker is verantwoordelijk voor:*

- > registratie van de klachten;
- > het doorgeven van klachten aan de directie;
- > het zelf bespreken van klachten met de cliënt.

## **5. Procedure – werkwijze**

### *Melding en registratie*

- > Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, telefonisch of per e-mail gemeld worden.
- > Klachten kunnen ook anoniem gemeld worden.
- > De cliënt bespreekt zijn klacht met een medewerker van de praktijk. Indien cliënt dit niet wil, kan hij/zij zich richten tot de directie.
- > Wij noteren alle ontvangen klachten op een klachtenformulier.
- > Alle serieuze soorten opmerkingen of ontevredenheden signaleren en registreren we eveneens. Hiervoor gebruiken we het registratieformulier informele klachten – opmerkingen.
- > Alle klachten melden medewerkers van de praktijk aan de directie.

### *Afhandeling door medewerker*

- > De medewerker die de klacht ontvangt, handelt de klacht in eerste instantie zelf af.
- > Indien de medewerker er niet in slaagt de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen, neemt de directie de behandeling van de klacht over.
- > Wanneer de cliënt niet tevreden is over de manier waarop de praktijk met de klacht omgaat, attenderen we de cliënt op de mogelijkheid om de klacht door de “klachtencommissie van het KNGF” te laten afhandelen. Indien de klager van deze mogelijkheid gebruik maakt, noteren we dit op het klachtenformulier.
- > Iedere klacht sluiten we af met een tevredenheidcontrole. Op het klachtenformulier noteren we of een klacht al dan niet naar tevredenheid is afgehandeld.

### *Afhandeling door directie*

- > Als de klacht bij de directie komt, organiseert deze een gesprek tussen cliënt en medewerker.
- > De directie coördineert dan de afhandeling van klachten.
- > Als de medewerker er niet in slaagt de klacht in overleg met de cliënt op te lossen, gaat de directie een gesprek aan. Dit kan een gesprek zijn alleen met de cliënt of samen met de medewerker en de cliënt.
- > De directie bepaalt in overleg met de medewerker de te ondernemen acties en welke tijd nodig is voor het oplossen van de klacht. De indiener brengen we hiervan op de hoogte.
- > In het directie- en werkoverleg bespreken we de status en de voortgang van de klachten.
- > Wanneer de cliënt niet tevreden is over de manier waarop de praktijk met de klacht omgaat, attenderen we de cliënt op de mogelijkheid van afhandeling door de “klachtencommissie van het KNGF”. Indien de cliënt hiervan gebruik maakt, noteren we dit op het klachtenformulier.
- > De directie stelt zijn aansprakelijkheidsverzekeraar op de hoogte als:
  - de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld;
  - de patiënt vraagt om een schadevergoeding.

### *Registratie op klachtenformulier*

Op het klachtenformulier registreren we de volgende zaken:

- > de aard van de klacht.
- > de communicatie met de cliënt of diens vertegenwoordiger.
- > de aard van de oplossing.
- > de kosten van de oplossing.
- > wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.
- > welke afspraak gemaakt is over de te ondernemen acties en/of het resultaat daarvan.
- > of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht
- > of de klager gebruikt gemaakt heeft van de “Klachtencommissie van het KNGF”.

### *Archivering klachtenformulieren*

- > Klachtenformulieren archiveren we in een digitale map en in het cliëntendossier.
- > De formulieren bewaren we tenminste 5 jaar in de daarvoor bestemde map.

### *Analyse van klachten*

- > Elk jaar maken we een overzicht van de klachten, zie registratie op klachtenformulier.
- > Elk jaar bespreken we de analyse van de klachten in het werkoverleg. Waar nodig nemen we corrigerende - preventieve maatregelen. Zie procedure- “corrigerende - preventieve maatregelen”.
- > Het registratieformulier informele klachten c.q. opmerkingen bespreken we in elk werkoverleg.

### *Kwaliteitsjaarverslag*

- > In het kwaliteitsjaarverslag doen we verslag van de aard en het aantal behandelde klachten.