|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Huisartsengroep Frankische Driehoek | Procedure **KLACHTENBEHANDELING** | |
| Huisartsengroep Frankische Driehoek | Vaststellingsdatum: 01-08-2018 | |
| Herzieningsdatum: 01-01-2020 | |
| Auteur: DS | Beheerder: DS |
| Bestemd voor:  (vertegenwoordigers van) praktijkpatiënten | |

**PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING**

Doel  
Het op systematische wijze behandelen van klachten van patiënten, zodat:

* de klacht op een bevredigende manier kan worden afgehandeld;
* een werkbare behandelrelatie met de patiënt behouden kan worden;
* door het benutten van de informatie een mogelijke herhaling van de situatie, die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, kan worden voorkomen;
* de werkwijze van de parktijk beter afgestemd kan worden op de wensen van de patiënten.

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 de patiënt heeft geleid’) dient dit meteen 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:  
     
  **Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)**   
  Postbus 8018  
  5601 KA Eindhoven  
  Telefoonnummer: 088-0229100 (ma t/m do van 09.00 tot 17.00u en vr van 09.00 tot 13.00u)

Website: www.skge.nl

Interne klachtencommissie  
De interne klachtencommissie\* bestaat uit:  
twee huisartsen (Dr. D. De Vries en Dr. A. Slangen-Putters) en   
twee doktersassistenten (M. Pols en D. Spruijt).  
\* Mocht de klacht betrekking hebben op een van deze personen, wordt deze tijdelijk vervangen door een ander.

Geheimhouding  
Elk lid van de klachtencommissie en iedereen die betrokken wordt bij de behandeling van de klacht, is geheimhouding verplicht over al de gegevens die hem/haar tijdens de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

Website van Huisartsengroep Frankische Driehoek  
In het menu onder ‘Suggestie en/of klacht?’ staat de klachtenprocedure beschreven.

Werkwijze

* Een patiënt meldt zich aan de balie met een klacht.  
  Roep collega om patiënt mee te nemen naar een behandelkamer i.v.m privacy.  
  Een patiënt kan zich ook melden met een reeds ingevuld klachtenformulier, dat op de website te downloaden is.
* Alle klachten worden serieus genomen, geregistreerd en gearchiveerd.  
  Dit gebeurt op een beveiligd gedeelte van de computer.
* Informeer de patiënt over de klachtenprocedure (zie Z-schijf, procedure KLACHTENBEHANDELING).  
  Vertel dat de klacht schriftelijk moet worden vastgelegd om deze zo goed en zorgvuldig mogelijk in behandeling te kunnen nemen.
* Geef patiënt een klachtenformulier (in lade balie, Z-schijf of praktijkwebsite).
* De patiënt vult het klachtenformulier in.
* Het klachtenformulier wordt dezelfde dag gegeven aan een aanwezig klachtencommissielid.
* Een van de commissieleden belt de patiënt binnen twee werkdagen.
* Bij het ontvangen van een klachtenformulier per e-mail, wordt dezelfde dag geantwoord dat de klacht in goede orde ontvangen is en dat de klachtencommissie ernaar streeft binnen twee werkdagen een reactie te geven.
* De klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar tenminste binnen vier weken, afgehandeld.
* De klachtencommissie bespreekt de klacht intern.
* Zo nodig wordt de klacht besproken met de betrokken medewerker.
* Samen wordt bepaald of en welke actie nodig is om de klacht af te handelen.
* De klachtencommissie legt dit schriftelijk vast.
* Zij stuurt hierna de beschrijving van de afhandeling van de klacht naar de patiënt.
* Is de klacht naar tevredenheid van de patiënt opgelost, worden de formulieren bewaard en is de klacht afgehandeld.
* Wanneer de patiënt het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij zich wenden tot de SKGE.

Stroomschema klachtenbehandeling

Ontvangst klacht door medewerker  
Aanhoren klager  
Informeren over mogelijkheden

Formele  
klacht?

nee

ja

Registratie klacht (klachtencommissie)  
Bevestiging van ontvangst aan klager  
Beoordeling vervolg

Overleg  
nodig?

ja

nee

Actie wordt bepaald (klachtencommissie)  
Evt verbeteractie vaststellen  
Klager informeren  
Registeren

Klager  
tevreden?

Verbeter-actie?

nee ja

ja nee

Bewaking actie  
Bewaking uitvoering verbeteractie  
Registeren

Klager informeren over mogelijkheden om klacht bij SKGE in te dienen.

Einde