



Klachtenregeling Huisartsenpraktijk Appelhaven

## Klachtenregeling Appelhaven

Het doel van de klachtenregeling is dat patiënten weten hoe zij een klacht kunnen indienen als ze niet tevreden zijn over de geleverde zorg.

De klachten worden middels een vastgestelde procedure afgehandeld en geregistreerd, zodat de praktijk kan leren van de ingediende klachten en zo de kwaliteit van patiëntenzorg kan verbeteren.

Het vertrouwen en tevredenheid van de patiënten over de praktijk zullen hierdoor toenemen.

### Klachtencoördinatoren:

- A.J.J. van Eerden, huisarts, vaste coördinator
- S.M. Vleer, huisarts, reserve coördinator\*

\* Behandelt de klacht bij afwezigheid of betrokkenheid van A.J.J van Eerden

### **Toelichting klachtenregeling:**

Stap 1: Voor alle medewerkers.

Stap 2 t/m 10: Voor de klachtencoördinatoren.

#### Stap 1

Neem de juiste spreektechniek in acht bij een ontevreden of boze patiënt.

Neem elke klacht serieus.

De klachtenformulieren (zie bijlage) zijn te downloaden via de website of liggen bij de balie en kunnen door de praktijkmedewerker meegegeven worden aan patiënt.

De klacht wordt in behandeling genomen als het formulier is ingeleverd door de patiënt, of via de mail is binnengekomen bij de praktijk.

#### Stap 2

De coördinator leest het formulier, registreert en archiveert het klachtenformulier.

### Stap 3

De coördinator neemt binnen 1 week telefonisch contact op met de desbetreffende patiënt voor extra toelichting. Er wordt er in principe een afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek.

### Stap 4

De coördinator stelt vast of de klacht zich leent voor afhandeling binnen de klachtenprocedure van de praktijk. Zo niet, dan wordt de patiënt voor verdere behandeling van de klacht doorverwezen naar Stichting DOKh.

### Stap 5

De coördinator bespreekt de klacht met de betrokken medewerker(s); de situatie en aanleiding worden besproken. De coördinator kan evt. anoniem met derden overleggen over afhandeling van de klacht.

### Stap 6

De coördinator stelt de gewenste actie(s) vast. Dit kan een gesprek tussen de klager, betrokken medewerker(s) en evt. de coördinator zijn.

Acties kunnen worden uitgevoerd door de klachtencoördinator zelf, maar ook door andere aangewezen medewerkers.

### Stap 7

De coördinator zorgt ervoor dat gedelegeerde acties op tijd uitvoeren en aan hem/haar worden teruggekoppeld (procesbewaking).

### Stap 8

Er vindt een persoonlijke, telefonische of schriftelijke terugkoppeling naar de patiënt plaats, bij voorkeur binnen 4 weken en uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht.

### Stap 9

Blijft de klager ontevreden → de patiënt kan dan de klacht/geschil voorleggen aan Stichting DOKh. Het ingevulde klachtenformulier incl. afhandeling wordt door de coördinator bewaard in de 'klachtenmap'. Deze map mag uitsluitend door de coördinatoren worden ingezien.

## Stap 10

Indien relevant wordt de klacht het eerstvolgende werkoverleg anoniem besproken. Bij het terugkeren van dezelfde soort klachten wordt er een verbeterplan geschreven.

De patiënten worden op de website en folders in de wachtkamer op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure. Tevens zal de praktijkmedewerker de ontevreden patiënt wijzen op de mogelijkheid de klacht te bespreken of een klacht in te dienen en hoe dat te doen.

Op de website is een aparte knop over de klachtenregeling met een klachtenformulier dat is in te vullen of te downloaden, en er is informatie beschikbaar over de klachtenregeling.

Wanneer het niet lukt om met patiënt tot een bevredigende afhandeling van de klacht te komen, zal worden gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachteninstantie

## Onafhankelijke Klachteninstantie

Stichting DOKh

Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6

1812 RB ALKMAAR

Tel: 072-520 83 25

Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)

## Werkwijze Stichting DOKh Afdeling Klachten en Geschillen

### Klachtenfunctionaris

- Neemt contact op met de klager om in samenspraak de aanpak van de klacht te bepalen.
- Gaat in gesprek met de huisarts en patiënt ter bemiddeling (hoor en wederhoor).
- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht; de huisarts en evt. andere betrokken zorgverleners worden om een reactie gevraagd.
- De klager en zorgaanbieder worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Indien nodig schakelt de klachtenfunctionaris een externe partij in (deskundige). Dit behoeft schriftelijke goedkeuring van de klager en zorgaanbieder.
- De klager ontvangt na behandeling van de klacht een brief van de huisarts met de bevindingen over de klacht en welke beslissingen + maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen (evt. met tijdsbestek).
- Betreft de klacht om meerdere zorgverleners dan zal de klachtenfunctionaris de andere zorgverleners betrekken in de behandeling van de klacht.
- Indien de klager gedurende de klachtenbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam/erfgenamen worden voortgezet.

### Termijn

#### *Indienen*

- Een klacht dient te worden ingediend binnen 1 jaar, nadat bij de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren.
- Indien het termijn (van 1 jaar) verstreken is: klacht wordt wel in behandeling genomen, echter moet de klager schriftelijk toelichten waarom de klacht pas na 1 jaar wordt ingediend.

### Afhandeling

- (Voorlopig) oordeel binnen 6 weken.
- Verleningstermijn met 4 weken; uitsluitend met instemming van de klager.

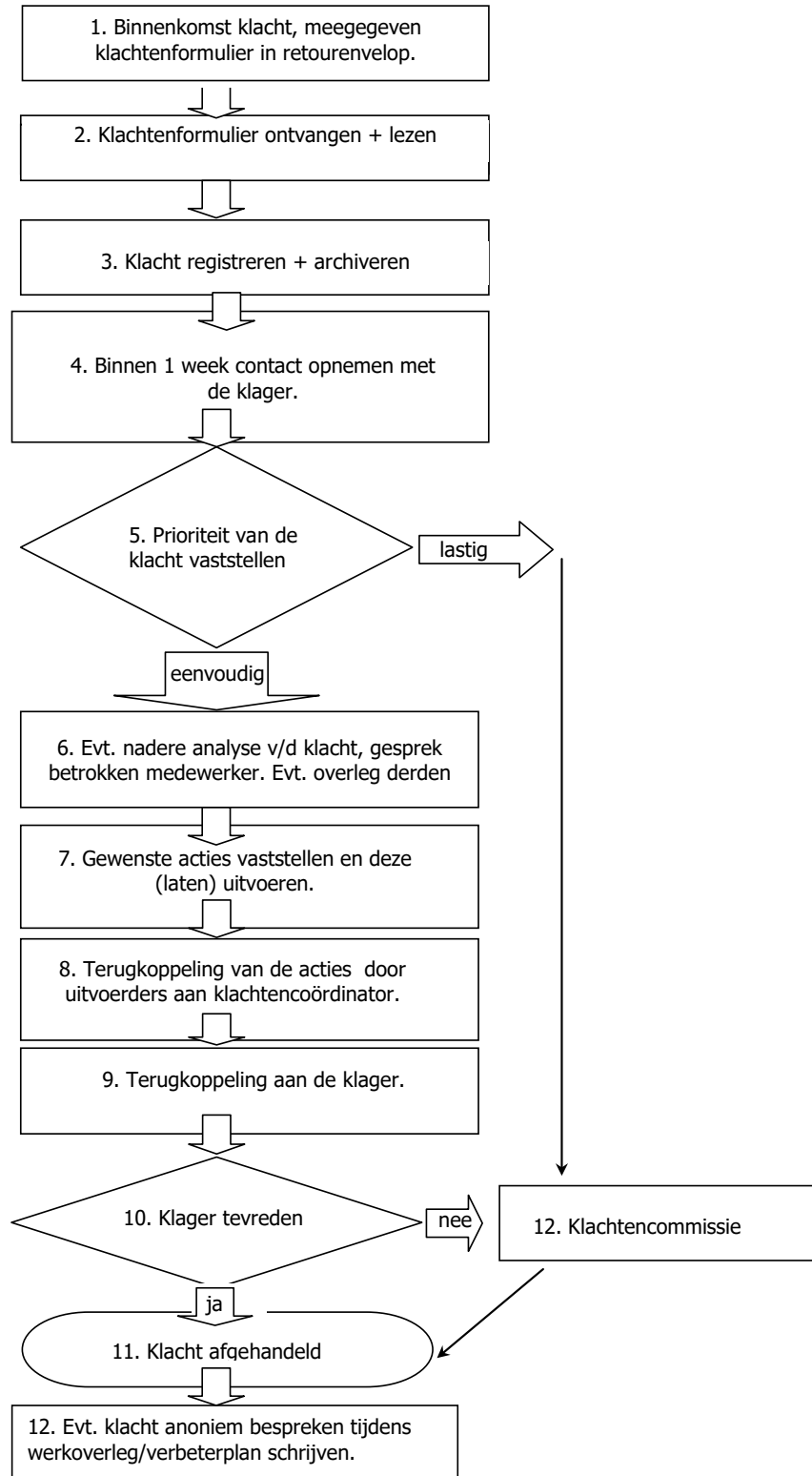
### Kosten

- Kosten van de klachtenfunctionaris komen voor rekening van de zorgaanbieder.
- (Rechts)bijstand: kosten zijn voor eigen rekening klager.

### Geschillencommissie

- Betreft klachten die niet door de bemiddeling van de klachtenfunctionaris zijn opgelost.
- De commissie zet eerst in op bemiddeling.
- Indien bemiddeling niet lukt doet de commissie een juridisch bindende uitspraak.
- Een patiënt kan bij het indienen van een geschil ook een financiële claim indienen.
- De geschillencommissie laat dit weten aan de huisarts, zodat de huisarts dit meteen kan melden aan de beroepsaansprakelijkheid verzekering.
- Daarmee stelt de huisarts de vergoeding van de claim veilig, mocht dit worden toegekend.

## **Stroomschema Klachtenopvang**



## Klachtenformulier voor de patiënt

-graag helemaal invullen-

### Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam:

M/V

Adres:

Postcode + woonplaats:

Telefoonnummer:

### Gegevens van de patiënt

- Zelfde als indiener

Naam van de patiënt:

Geboortedatum patiënt:

Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

### Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:

Tijdstip:

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):

- medisch handelen van medewerker
- bejegening door medewerker  
(= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie huisartsenpraktijk  
(= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders



Omschrijving van de klacht:

U kunt het ingevulde formulier afgeven bij:  
De assistente aan de balie  
Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij:  
**Onafhankelijke klachteninstantie**  
Stichting DOKh, afdeling Klachten en geschillen  
Robijnstraat 6  
1812 RB Alkmaar  
Tel: 072-520 83 25  
Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)