

Huis van Raad Kwaliteit en Veiligheid	Versie KV 04.2022
Klachtenregeling	Datum april 2022 Revisiedatum: april 2024
Documentbeheer: directeur	Auteur: Laurita Geers
Goedgekeurd door: dagelijks bestuur	April 2022

Doel

Het op een zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten conform de wet klachten kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz) waarbij een foutieve handeling alle mogelijkheden worden benut om tot een kwaliteitsverbetering haar patiëntenzorg te komen.

Inleiding

De medewerkers en zorgverleners van Cooperatie Huis van raad (HvR) hechten veel waarde aan goede en kwalitatieve hoge zorg- en dienstverlening rondom hun patiënten.

Wanneer de patiënt ontevredenheid is over de zorg- en/of dienstverlening dan kan de patiënt zijn klacht digitaal indienen. De klacht zal dan worden opgepakt door de dagelijks bestuur van HvR.

Als de patiënt een formeel onderzoek en oordeel wenst over zijn klacht, dan kan de patiënt de klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Zorg

Rechten en plichten

HvR doet alles wat in haar vermogen ligt om de patiënt een goed advies en juiste zorg te geven en zijn/haar rechten en veiligheid te garanderen. Ons handelen baseren wij op actuele kennis van effectieve behandelmethoden en op onze deskundigheid en ervaring.

De patiënt kan van ons verwachten dat wij:

- Een respectvolle omgang hanteren
- Een duidelijk advies en goede informatie te geven over de behandeling/zorg binnen domein van de huisartsenzorg
- Onze medewerkers conform de Wkkgz hebben gecontroleerd op functioneren in het verleden met Verklaring Omtrent Gedrag
- Expliciet toestemming vragen voor behandeling
- Zoveel mogelijk rekening houden met de achtergrond en taal van de patiënt. Indien nodig schakelen we een tolk in
- De wens van de patiënt respecteren wanneer hij/zij de behandeling wenst te beëindigen
- De patiënt informeren en waar nodig te ondersteunen wanneer hij/zij second option wenst bij collega GGZ
- De patiënt informeren en waar nodig te ondersteunen wanneer hij/zij een klacht wenst in te dienen

Rechten met betrekking tot dossier

Wij verplichten ons zorgvuldig om te gaan met het patiënt dossier en dit beveiligd te bewaren. De patiëntgegevens zijn alleen toegankelijk voor de zorgverleners van HvR.

De patiënt heeft recht op inzage in zijn dossier. De patiënt kan een kopie opvragen. Ook kan de patiënt een correctie of verklaring toevoegen.

Om de patiënt zo goed mogelijk te kunnen behandelen verwachten wij van de patiënt dat hij/zij; de behandelaar zo goed en volledig mogelijk informeert over zijn klachten.

Klachten

HvR doet er alles aan om zorg van goede kwaliteit te leveren. Toch gaat er soms iets mis of lopen de zaken niet zoals de patiënt dat verwacht. Dat kan aanleiding geven tot klachten. Het is belangrijk dat die klachten worden geuit. De klacht kan direct worden besproken met degene over wie de patiënt de klacht heeft. De patiënt kan met zijn/haar klacht terecht bij het dagelijks bestuur van HvR.

Geschillencommissie Zorg

HvR staat geregistreerd bij Geschillencommissie Zorg. Als de klacht behandeld is door de praktijk en het dagelijks bestuur van HvR en de patiënt kan zich niet vinden in de uitkomst, dan kan de patiënt de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De klacht wordt door de Geschillencommissie Zorg in behandeling genomen nadat eerder de klacht schriftelijk is ingediend bij HvR. De klacht mag niet verjaard zijn, niet ouder dan 5 jaar.

Indien een klacht meer omvat dan een excuus of rectificatie kan de patiënt direct de klacht indienen. Wel dient de patiënt de klacht schriftelijk aan het dagelijks bestuur van HvR voor te leggen en het dagelijks bestuur van HvR de gelegenheid te geven op de klacht te reageren.

Werkwijze

De regeling beoogt een laagdrempelige procedure te zijn, waarin de klacht van de klager vlot, objectief en deskundig wordt behandeld. Dit houdt in dat zowel de klachtenregeling als het reglement van de Geschillencommissie Zorg worden toegepast binnen HvR

Voor de adequate afhandeling van de klachten hanteren wij de volgende procedure:

1. Alle patiënten worden geïnformeerd over de klachtenprocedure bij aanvang van de zorg (website)
2. De klacht kan worden ingediend door de patiënt of namens de patiënt, zijn/haar nabestaande, gemachtigde mentor, curator of andere naasten
3. Een klacht indienen vindt plaats via een klachtenformulier op de website
4. Bij mondelinge klachten wordt gevraagd deze toch schriftelijk/digitaal in te dienen
5. De klacht wordt geregistreerd:
 - a. NAW patiënt of/en indien klacht niet door betrokkenen zelf kan worden ingediend, ook NAW van de eventuele indiener van de klacht
 - b. De aard van de klacht en de naam (namen) van de betrokken behandelaar(s) /medewerker(s)
6. De betrokken behandelaar(s) /medewerker(s) worden schriftelijk geïnformeerd over de klacht
7. Het dagelijks bestuur neemt binnen 10 werkdagen na ontvangen van de klacht contact, telefonisch of schriftelijk, op met patiënt voor een nadere toelichting en neemt de klacht in behandeling.

Na de behandeling door de praktijkmanager zijn er 2 mogelijkheden:

1. De klacht is opgelost en wordt geregistreerd in de klachtenregistratie. De klager ontvangt binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht een schriftelijk verslag van het dagelijks bestuur. In het verslag is opgenomen:
 - o Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid
 - o Welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen
 - o Binnen welk termijn de eventueel genomen maatregelen zullen zijn gerealiseerd
2. De klacht wordt niet opgelost. De klacht ingediend door de patiënt bij de Geschillencommissie Zorg. Dit wordt gemeld aan het dagelijks bestuur van HvR

Geschillencommissie vervolgt de procedure

Resultaat

Jaarlijks worden de binnengekomen klachten en de klachtafhandeling in het teamoverleg met alle medewerkers besproken door het dagelijks bestuur van de HvR. Op grond van de beoordeling kunnen aanvullende en preventieve maatregelen worden afgesproken ter verbetering van de kwaliteit van zorg door het dagelijks bestuur.