

<b>Praktijk M.K. ten Kate</b>	<b>Klachtenprocedure</b>
Auteur: S.M. Timmermans	Vaststellingsdatum/versie: 24-07-2014
Bestemd voor: Medewerkers/patiënten	Invoerdatum: 01-11-'10
	Herzieningsdatum: september 2017

#### **Randvoorwaarden**

- Klachten worden door de praktijk altijd serieus genomen.
- Degene die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht hebben een geheimhoudingsplicht.
- Calamiteiten worden gemeld bij de Inspectie

#### **Voorlichting**

- Uitleg door de huisarts bij kennismakingsgesprek nieuwe patiënt

#### **Melding klacht**

- *Schriftelijk:* De eigen huisarts neemt contact op met de melder. Alles wordt in het journaal genoteerd.
- *Mondeling of telefonisch:* Luister serieus naar de klacht, ga er niet direct inhoudelijk op in, leg de volgende mogelijkheden voor:
  - Gesprek met eigen huisarts en betrokken medewerker.
  - Invullen klachtenformulier, waarna de klacht in behandeling wordt genomen. Inscannen bij patiënt.
  - Melden bij Klachtencommissie.
  - Meld de klacht dezelfde dag bij de betrokken medewerker(s).
  - De eigen huisarts tracht de klacht in een gesprek helder te krijgen en bespreekt met de betrokkenen de te nemen acties. Gebruik hiervoor het registratieformulier (beheert de huisarts).

#### **Vervolg**

- De met de betrokkenen afgesproken handelingen uitvoeren.
- Afhankelijk van de aard van de klacht en de gevolgen voor de praktijk, de klacht bespreken in het praktijkoverleg.
- Eventueel verbeterplan schrijven n.a.v. klacht.
- Terugkoppeling naar de betrokkenen, is de klacht naar tevredenheid afgehandeld?  
Indien dit niet het geval is, alsnog doorverwijzen naar de Klachtencommissie.
- De afhandeling van de klacht schriftelijk of digitaal vastleggen.
- Jaarlijkse evaluatie van de afgehandelde klachten door huisarts.

## **Klachtenformulier**

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

Naam: M/V

Adres:

Postcode+woonplaats:

Telefoonnummer:

### **Gegevens van de patiënt (dit kan iemand anders zijn dan de indiener)**

Naam patiënt:

Geboortedatum patiënt:

Relatie tussen indiener en patiënt (bv. Ouder, echtgenoot/echtgenote):

### **Aard van de klacht**

Datum gebeurtenis: Tijdstip:

De klacht gaat over (*meerdere keuzes mogelijk*):

- Medisch handelen van een medewerker
- Bejegening door eenmedewerker. De manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat.
- Organisatie huisartsenpraktijk. De manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn.
- De administratieve of financiële afhandeling.
- Iets anders,

**Omschrijving van de klacht:**

**U kunt het ingevulde formulier afgeven bij de assistente van de praktijk of opsturen naar:**

*Huisartsenpraktijk M.K. ten Kate  
Beukenlaan 162  
9741JV Groningen*

Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij:

*Klachtencommissie Noord Nederland  
P/a Elann  
Damsterdiep 191E  
9713EC Groningen*

Wilt u hulp bij het indienen van uw klacht? Bel dan met het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) in uw regio, telefoon: 0900 243 70 70.

## **Intern Klachtenregistratieformulier**

Datum melding:

Datum gebeurtenis:

### **Gegevens over de betrokken patiënt**

Naam:

Geboortedatum:

Relatie van indiener van de klacht tot patiënt:

### **Betrokken medewerkers**

Naam:

Naam:

### **Gegevens van indiener van de klacht**

Naam:

Functie:

**Aard van de melding***(meerdere keuzes mogelijk)*

- **Medisch handelen**
  - *In eigen praktijk*
  - *In waarneming*
  - *Overige, nl.:*
  
- **Communicatie/bejegening**
  - *Contact tussen huisarts en de patiënt*
  - *Contact tussen assistente en de patiënt*
  - *Contact tussen POH en de patiënt*
  - *Overige, nl.:*
  
- **Organisatie**
  - *Bereik-/beschikbaarheid van de praktijk*
  - *Correspondentie + uitslagen*
  - *Hygiëne – sterilisatie*
  - *Automatisering – dossierbeheer*
  - *Inventaris + voorraadbeheer*
  - *Overige, nl.:*

**Nadere analyse / verheldering van de gebeurtenis**

## **Handelen na gebeurtenis**

- Contact met de klager, datum en verslag:
- Schriftelijke bevestiging, datum en bijlage:
- Prioriteit van de klacht:
  - Eenvoudig
  - Verwezen naar Klachtencommissie d.d.:
- Uitkomst nadere analyse van de klacht:
- Wenselijke acties, door wie en uiterlijke datum:
- Terugkoppeling aan de klager, datum en verslag:
- Is de klager tevreden? Datum:
  - Ja
  - Nee: verwezen naar Klachtencommissie d.d.:
- Klacht afgehandeld. Datum: