



## **KLACHTENPROCEDURE**

**Publicatiedatum 21-03-2017**

Huisartsenpraktijk Van Santen	Klachtenprocedure	
	protocolnummer: <b>2012 - 22</b>	versie: 2
	auteur: D.J van Santen	invoerdatum: 06-12-2012
	Vaststellingsdatum: 6 december 2012	herzieningsdatum: 31-01-2017
	beheerder: D.J. van Santen	bestemd voor: Huisarts, POH en Doktersassistente

## Doel en inleiding

De klachtenprocedure moet goed toegankelijk zijn voor patiënten. Zo kunnen wij zaken die niet lekker lopen snel opmerken en kan iedereen leren van eventuele fouten. Daarnaast draagt een laagdrempelige klachtenopvang bij aan het vertrouwen van de patiënt in de praktijk of een individuele medewerker. Een goede analyse en zinvolle verbeteringsacties bevorderen de kwaliteit van handelen in de praktijk.

Patiënten ervaren een serieuze, open omgang met klachten als een positief kenmerk van een praktijk en waarderen de terugkoppeling bijzonder. Het komt mogelijk de behandelrelatie ten goede, versterkt het vertrouwen en voorkomt (verdere) escalatie van het probleem.

Praktijken met een klachtenprocedure merken dat de werksfeer verbetert en dat het kan helpen om vervelende of zelfs traumatische gebeurtenissen te verwerken. Dit voorkomt onnodige onzekerheid en angst voor herhaling. Een vervelende ervaring, fout of complicatie wordt zo omgezet in een opbouwende activiteit.

De patiënt mag overigens altijd een andere route kiezen voor zijn klacht. Hij (of zij) kan bijvoorbeeld direct naar de regionale klachtencommissie (SKGE) waarbij de praktijk is aangesloten, de inspectie van Volksgezondheid, de tuchtraad, het civiele recht of het strafrecht.

De patiënt heeft overigens nog meer manieren om werk te maken van een klacht. Welke weg zinvol is hangt af van het doel van de patiënt. De opties zijn:

- Klachtenfunctionaris
- Regionale Klachtencommissie SKGE
- Tuchtcollege voor de gezondheidszorg
- Inspectie voor de Volksgezondheid
- Burgerlijk rechter

De aard van de klachten die in de praktijk binnenkomen worden grofweg in drie groepen uitgesplitst:

- Medisch handelen
- Communicatie en bejegening
- Praktijkorganisatie

Huisartsenpraktijk Van Santen	Klachtenprocedure	
	protocolnummer: 2012 - 22	versie: 2
	auteur: D.J van Santen	invoerdatum: 06-12-2012
	Vaststellingsdatum: 6 december 2012	herzieningsdatum: 31-01-2017
	beheerder: D.J. van Santen	bestemd voor: Huisarts, POH en Doktersassistente

**Verantwoordelijkheden:** B = beslissen U = uitvoeren O = ontvangen

Toelichting op stroomschema	Verantwoordelijkheid
<p><b>1. Binnenkomst klacht</b></p> <p><b>Gesprekstips</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De patiënt of naaste persoon klaagt in een gesprek of via de telefoon. Meestal is het dan voldoende om hier serieus op in te gaan door te luisteren, niet direct in verdediging te gaan en een de-escalerend gesprek te voeren.</li> <li><input type="checkbox"/> Probeer niet op de inhoud in te gaan. Als het telefonisch is: nodig de klager uit voor een gesprek, eventueel met de klachtencoördinator erbij.</li> <li><input type="checkbox"/> Als u denkt dat de klager hier geen genoegen mee neemt of als hij dit zelf aangeeft, stel dan voor dat de eventueel aan te klagen medewerker snel contact opneemt.</li> </ul> <p><b>Acties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Het kan zijn dat de patiënt geen direct contact met de aangeklaagde wenst. Wijs dan op de klachtenprocedure en vraag de patiënt het klachtenformulier in te vullen. Pas daarna kan de praktijk de klacht in behandeling nemen.</li> <li><input type="checkbox"/> Meld de klacht in ieder geval altijd dezelfde dag nog aan de klachtencoördinator.</li> <li><input type="checkbox"/> De klager geeft schriftelijk (via brief of mail) aan dat hij een klacht heeft.</li> </ul>	U: alle medewerkers
<p><b>2. Klachtenformulier ontvangen + lezen</b></p> <p>De medewerker neemt het klachtenformulier in ontvangst. Zij vertelt de patiënt dat het formulier zo snel mogelijk naar de klachtencoördinator gaat en dat de praktijk zo snel mogelijk contact zal opnemen voor verdere bespreking.</p> <p>De klachtencoördinator bekijkt de schriftelijk ingediende klacht zo mogelijk dezelfde dag nog.</p>	O: medewerker U: klachtencoördinator
<p><b>3. Klacht registreren + archiveren</b></p> <p>De klachtencoördinator stelt de juiste categorie van de klacht vast en bewaakt de route en de afhandeling. Het is handig om daarvoor een intern klachtenregistratieformulier te gebruiken, zie bijlage. Bewaar beide formulieren bij voorkeur in een aparte klapper of elektronische map.</p>	U: klachtencoördinator

<b>Huisartsenpraktijk Van Santen</b>	<b>Klachtenprocedure</b>	
	protocolnummer: <b>2012 - 22</b>	versie: 2
	auteur: D.J van Santen	invoerdatum: 06-12-2012
	Vaststeldingsdatum: 6 december 2012	herzieningsdatum: 31-01-2017
	beheerder: D.J. van Santen	bestemd voor: Huisarts, POH en Doktersassistente

<p><b>4. Contact met klager en ontvangstbevestiging</b></p> <p>Snel contact met de klager opnemen vergroot het vertrouwen en kan verhelderend en de-escalerend werken. Het contact kan ook duidelijk maken hoe de klacht het beste afgehandeld kan worden.</p> <p>De klager krijgt direct een reactie, bijvoorbeeld een ontvangstbevestiging met de afgesproken procedure en eventueel de afhandeling. U kunt hiervoor het formulier Ontvangstbevestiging gebruiken (zie bijlage).</p>	U: klachtencoördinator
<p><b>5. Prioriteit van de klacht vaststellen</b></p> <p>De klachtencoördinator stelt vast of de praktijk de klacht zelf goed en eenvoudig kan afhandelen. Dit zal meestal het geval zijn. Bij twijfel wordt aangeraden om de klacht door te verwijzen naar de Klachtencommissie. Bij een calamiteit is melding bij de Inspectie verplicht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lastige klacht: ga door naar <b>12</b>.</li> <li>• Eenvoudige klacht: ga door naar <b>6</b>.</li> </ul>	U + B: klachtencoördinator
<p><b>6. Eventueel nadere analyse van de klacht</b></p> <p>Uit het contact met de klager (zie 4.) blijkt soms dat de klacht nog niet afgehandeld kan worden, bijvoorbeeld omdat de klacht nog niet helder is of omdat de klager nog steeds ontevreden is. Plan dan binnen tien werkdagen een overleg tussen de klachtencoördinator en eventueel de betrokken medewerkers.</p>	U: klachtencoördinator/ medewerker
<p><b>7. Gewenste acties vaststellen</b></p> <p>De klachtencoördinator bepaalt of de toedracht helder is na de analyse en stelt de wenselijke acties vast. Laat bij voorkeur de betrokken medewerker rechtstreeks met de klager praten, al dan niet samen een andere medewerker of de klachtencoördinator.</p>	U: betrokken medewerker / klachtencoördinator B: klachtencoördinator
<p><b>8. Terugkoppeling van de acties</b></p> <p>Iedereen die een actie heeft uitgevoerd naar aanleiding van deze klacht, koppelt de uitkomst terug aan de klachtencoördinator.</p>	U: betrokken medewerker O: klachtencoördinator
<p><b>9. Terugkoppeling aan de klager</b></p> <p>De betrokken medewerker of de klachtencoördinator koppelt de uitkomsten van de analyse schriftelijk aan de klager terug, voor zover relevant en in overeenstemming met de afspraken met de klager.</p> <p>Het gaat hierbij niet om inhoudelijke details, maar meer om de procedurele afronding van voorgenomen acties. Het resultaat mag niet leiden tot bindende uitspraken of uitspraken over grondigheid van de klacht.</p>	U: klachtencoördinator/ betrokken medewerker

Huisartsenpraktijk Van Santen	Klachtenprocedure	
	protocolnummer: <b>2012 - 22</b>	versie: 2
	auteur: D.J van Santen	invoerdatum: 06-12-2012
	Vaststellingsdatum: 6 december 2012	herzieningsdatum: 31-01-2017
	beheerder: D.J. van Santen	bestemd voor: Huisarts, POH en Doktersassistente

<p><b>10. Vaststellen tevredenheid klager</b></p> <p>De klachtencoördinator bepaalt aan de hand van de reactie van de klager op de terugkoppeling of de klager tevreden is en de klacht als afgehandeld beschouwd kan worden.</p> <p>Klager is tevreden? Ga door naar <b>11</b>.</p> <p>Klager is niet tevreden? Ga door naar <b>12</b>.</p>	U+B: klachtencoördinator
<p><b>11. Klacht afhandelen</b></p> <p>De klachtencoördinator registreert de klacht als afgehandeld op niveau van de praktijk.</p> <p>Het kan interessant zijn elk jaar een overzicht te maken van de klachten, gegroepeerd op categorie, wijze van afhandelen en toegepaste verbeteringen.</p>	U: klachtencoördinator
<p><b>12. Inschakelen Klachtencommissie</b></p> <p>Sommige klachten zijn te lastig om samen met de klager af te handelen. Het is ook mogelijk dat de klager na de analyse en de terugkoppeling nog ontevreden is. In die gevallen verwijst de klachtencoördinator de klager door naar de Klachtencommissie waarbij de praktijk aangesloten is. De klacht wordt dan niet op praktijkniveau afgehandeld.</p> <p>Overigens kan de klager altijd zelf kiezen via welke route hij de klacht wil laten afhandelen.</p>	U: voorzitter / klachtencoördinator

Bijlage:

Klachtenformulier Patiënt  
 Intern Klachtenregistratieformulier  
 Bevestigingsbrief klacht patiënt  
 Afhandelingbrief klacht patiënt  
 Patiënteninfo Klachtenregeling