

Nummer: NH NHW-062-hama

Titel: REGLEMENT KLACHTEN

Versie: 2

Datum vastgesteld:

01 april 2011

Doel:

De onder de 'A. Begripsomschrijving' op pagina 2/3 genoemde infomeren over het Reglement Klachten van Nucleus Huisartsenposten BV en Nucleus Huisartsenpost West nader te noemen 'HAP'.

Toelichting

Inhoudsopgave

A. Begripsomschrijving	pagina 2;
B. Uitgangspunten	pagina 2;
C. Doelstelling	pagina 2;
D. Werkwijze klachtenafhandeling	pagina 2/3;
1. Indienen	pagina 2;
2. Ontvangst	pagina 3;
3. Bemiddeling en behandeling	pagina 3;
4. Bewaartermijn	pagina 3.

Informatie

Dit reglement is digitaal opgenomen op de website van www.nucleuszorg.nl.

Indien iemand zich aan de afspraken als vermeld in dit reglement (on)bewust niet houdt, wordt de desbetreffende hierop aangesproken.

In de kwaliteitscommissievergadering worden alle klachten aangaande de huisartsenposten besproken op basis waarvan mogelijk verbeteringen, dan wel aanpassingen in de werkwijzen van de huisartsenposten worden doorgevoerd. Vanuit deze vergadering worden suggesties gedaan voor scholingen voor de HAP-assistentes en –huisartsen.

Werkwijze

- zie 'D.' op pagina 2 en 3.
- gedurende de klachtenafhandeling wordt gebruik gemaakt van standaardbrieven die verstuurd worden aan, patiënt en/of klager, d.d. HAP-huisarts en of d.d. HAP-medewerker.
- indien (zoals de standaardbrief aan de huisarts bij het hebben ontvangen van een klacht als optie aangeeft), de huisarts kiest voor een telefonisch onderhoud met de patiënt of klager, zal de huisarts de klachtenfunctionaris over de inhoud van het gehouden gesprek schriftelijk (per post/per mail) informeren, waardoor de klacht correct kan worden afgehandeld.

Aangeklaagde kan worden aangesproken door:

- de medisch coördinator, als er vragen zijn omtrent de medisch inhoudelijke uitleg van de huisarts op de klacht;
- de klachtenfunctionaris, als niet tijdig een reactie volgt of deze naar verwachting vragen oproept bij klager;
- de directie, als functionarissen als boven in de opvolging van de klacht mogelijk een probleem voorzien.

Auteur

Kwaliteitsfunctionaris

Protocolhouder

Directeur

A. Begripsomschrijving

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a **Aangeklaagde:** de individuele persoon verbonden aan de zorgaanbieder of de HAP-organisatie zelf;
 - b **Klacht:** een uiting van onvrede over de geboden zorg of het juist ontbreken van zorg, betrekking hebbend op de aangeklaagde;
 - c **Klachtencommissie:** de leden van deze commissie zijn dezelfde leden als de leden van de Kwaliteitscommissie te weten: 2 medisch coördinatoren, 2 huisartsen, 2 klachtenfunctionarissen, 1 meewerkend leidinggevende van de hapassistentes. Allen zijn benoemd door directie. Directie maakt deel uit van de commissie op afroep;
 - d **Klachtenfunctionaris:** een door de zorgaanbieder aangestelde functionaris die belast is met de behandeling en afhandeling van de ingediende klachten volgens dit reglement. Deze treedt op als intermediair tussen klager en aangeklaagde en bewaakt de afhandelingprocedure en het tijdspad;
 - e **Klager:** degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de patiënt zelf, door iemand die door de patiënt gemachtigd is, door een nabestaande van een inmiddels overleden patiënt en voorts door een ieder die bij de gebruikmaking van de zorg betrokken is. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, doch enkel geregistreerd. Medewerkers verbonden aan de zorgaanbieder kunnen in functie niet als klager namens een patiënt optreden;
 - f **Medisch coördinator:** de adviseur, tevens praktijkhoudend huisarts die de desbetreffende HAP in medisch inhoudelijke zaken ondersteunt;
 - g **Patiënt:** natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder;
 - h **Zorgaanbieder:** degene die de zorg verleent c.q. heeft verleend of persoon/personen die werkzaam is/zijn voor Nucleus Huisartsenposten en/of Nucleus Huisartsenpost West. De zorgaanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de directeur van de huisartsenpost, die voor de uitvoering van de klachtenbehandeling een klachtenfunctionaris aanstelt.

B. Uitgangspunten

1. Een klacht wordt bij voorkeur besproken tussen klager en aangeklaagde, al dan niet door bemiddeling van de klachtenfunctionaris;
2. Een klacht wordt, bij interne behandeling, bij voorkeur binnen 1 maand afgehandeld;
3. De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld, waartoe tevens behoort:
 - de informatie die in kader van de klacht is verzameld en geregistreerd;
 - de relevante informatie aangaande de klager/aangeklaagde;
4. Het beginsel van hoor en wederhoor wordt gehanteerd voor zowel de klager als de aangeklaagde.

C. Doelstelling

1. Recht doen aan de individuele klager en aan de aangeklaagde;
2. Het creëren van de mogelijkheid voor mogelijk herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen, en gelijkwaardigheid van, klager en aangeklaagde;
3. Door middel van het systematisch registreren en behandelen van klachten, een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder en op grond daarvan het adviseren van de zorgaanbieder over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening;

D. Werkwijze klachtenafhandeling

1. Indienen

- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om gezamenlijk tot een oplossing te komen. De klager kan zich daarbij laten bijstaan door de klachtenfunctionaris of een door hemzelf aan te wijzen vertrouwenspersoon.
- De klager dient de klacht in, onder vermelding van de naam van de klager (en de naam van de patiënt die hij eventueel vertegenwoordigt) en de reden van de klacht. Het indienen van de klacht gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Wanneer dit bezwaarlijk is, is het mondeling indienen van een klacht mogelijk. De klager ontvangt zo nodig ondersteuning van de klachtenfunctionaris om de klacht op schrift te stellen.
- In geval van vertegenwoordiging van de patiënt, kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijk verklaring, waaruit diens machtiging blijkt. De klachtenfunctionaris kan besluiten om de patiënt rechtstreeks te benaderen om één en ander te verifiëren;
- Een klacht wordt door de klachtenfunctionaris onder andere niet ontvankelijk verklaard indien:
 - de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder (organisatie) of voor haar werkzame personen;
 - de klacht anoniem is ingediend of ingediend is namens een patiënt die daar niet mee instemt;
 - een gelijke klacht van de patiënt nog in behandeling is;
 - een klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan of het feit waarover geklaagd wordt ouder is dan 10 jaar.

2. Ontvangst

De klachtenfunctionaris:

- zendt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager en licht deze in over de verdere procedure;
- stelt aangeklaagde binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de inhoud en informeert deze over het verdere verloop en vraagt aangeklaagde om een schriftelijke reactie;
- informeert de zorgaanbieder, in de personen van directeur en medisch coördinator van de desbetreffende HAP binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, over de ingediende klacht middels kopij;

3. Bemiddeling en behandeling

- De klachtenfunctionaris streeft ernaar om als intermediair op te treden tussen klager en aangeklaagde en daarmee te bevorderen dat er een oplossing komt voor de klacht.
- Een poging tot bemiddeling vindt alleen plaats met instemming van de klager.
- De klachtenfunctionaris:
 - zal na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde deze ter goedkeuring voorleggen aan de directie voor deze integraal verstuurd wordt aan de klager;
 - maakt namens de huisartsenpost een begeleidende brief met eindreactie aan klager waarbij deze zich, bij medisch inhoudelijk aspecten, zich zo nodig laat bijstaan door de medisch coördinator;
 - legt ook deze brief ter goedkeuring aan directie voor.
- Indien er gedurende de periode van interne bemiddeling of nadat de klacht is afgehandeld behoefte blijkt bij de klager, klachtenfunctionaris of zorgaanbieder om de klacht ter behandeling voor te leggen aan een externe organisatie, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheid tot klachtenafhandeling door Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.

Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.

Postbus 8018

4601 KA Eindhoven

Tel: 040 2122780

www.klachtenhuisarts.nl

3. Bewaartermijn

De bewaartermijn van een klacht is conform de regelgeving vijf jaar, waarbij de termijn langer kan zijn indien men verwacht dat op een in- of extern behandelde klacht mogelijkerwijs een claim volgt.