

Inleiding

Doel van deze instructie is om een duidelijke handelswijze vast te stellen voor de correcte en tijdige afhandeling van een klacht van een patiënt. De handelswijze moet voor elke medewerker, patiënt en derden helder zijn.

Een goed contact met de arts, verpleegkundig specialist en overige medewerkers is heel belangrijk. Soms ontstaat er echter ontevredenheid bij een patiënt over de manier waarop een contact met de hulpverlener verloopt en of afloopt. Patiënten hebben dan de mogelijkheid hier een klacht over in te dienen. Er is een klachtenformulier van AlettaZorgt beschikbaar.

Binnen AlettaZorgt is gekozen voor het beleid dat medewerkers ten aanzien van klachten een ontvankelijke houding hebben. Een empathische bejegening en het tonen van begrip zijn essentieel, zodat patiënten zich verbonden blijven voelen met de praktijk en de medewerkers. Het streven is dat patiënten met een klacht in eerste instantie met hun eigen zorgverlener in gesprek gaan. Dit zal altijd als eerste aangeboden worden

In verband met de borging van de uitvoering van dit protocol lijkt het nuttig dat de betreffende hulpverlener de binnengekomen klacht meldt bij een klachtenfunctionaris van AlettaZorgt. Het doorspelen aan de klachtenfunctionaris kan eventueel zonder op de inhoud van de klacht te hoeven ingaan. Via de klachtenfunctionaris wordt vervolgens het tijdspad gecontroleerd. Mocht de afhandeling met de eigen hulpverlener stagneren dan kan de klachtenfunctionaris vervolgens bepalen wie namens en of binnen AlettaZorgt het contact met de melder voortzet.

Om klachten te voorkomen en/of de klachten snel en effectief op te lossen heeft AlettaZorgt een onafhankelijk bemiddelaar aangesteld. Deze onafhankelijk bemiddelaar heeft tot taak:

- de klager bij te staan bij het formuleren van een klacht;
- de klager te adviseren over het indienen van een klacht;
- te onderzoeken of de klacht door middel van bemiddeling kan worden opgelost.

Om de onafhankelijkheid te waarborgen is deze functie uitbesteed aan Quasir (www.quasir.nl). De contactgegevens van deze bemiddelaar zijn:

Telefoon: 06-48445538

E-mail: bemiddeling@quasir.nl

Postadres: Klachtencommissie Quasir t.a.v. de ambtelijk secretaris

Postbus 1021 7940 KA Meppel

Deze procedure is gebaseerd op het klachtenreglement zoals dit op www.alettazorgt.nl is gepubliceerd. De procedure beschrijft de verantwoordelijkheden en de stappen waarmee klachten worden afgehandeld.

Het doel van de klachtenprocedure is om klachten binnen de wettelijke termijn naar tevredenheid van klager en AlettaZorgt af te handelen.

Indienen van een klacht

Een klacht wordt als volgt gedefinieerd¹:

“Elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een patiënt of diens naasten, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.”

De patiënt of diens vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

- degene op wie de klacht betrekking heeft;
- diens leidinggevende;
- de directie;
- de klachtcoördinator;
- de onafhankelijk bemiddelaar (alleen nadat de klacht eerst is besproken met (de zorgverlener van) AlettaZorgt.

Indien een persoon een klacht indient dan wordt eerst beoordeeld of de klacht ontvankelijk is. Dat wil zeggen dat de klacht door de juiste persoon wordt ingediend:

- de patiënt op wie de klacht betrekking heeft;
- diens vertegenwoordiger;
- diens nabestaande(n).

Indien niet direct kan worden bepaald of de klacht door de juiste persoon is ingediend, wordt dit door de klachtcoördinator onderzocht. De klachtcoördinator adviseert de directie hierover. De directie neemt in dat geval het besluit om de klacht al dan niet ontvankelijk te verklaren. Andere gronden om een klacht niet ontvankelijk te verklaren zijn:

- Indien dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld.
- Indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.

Het besluit om de klacht niet ontvankelijk te verklaren wordt door de directie schriftelijk aan de klager medegedeeld. Indien de klager niet akkoord gaat met dit besluit, kan deze tot twee weken na de dagtekening van het besluit daarover bezwaar aantekenen bij de directie. De directie legt het bezwaar voor aan de onafhankelijk bemiddelaar. Op basis van het oordeel van de onafhankelijk bemiddelaar neemt de directie zo spoedig mogelijk maar binnen zes weken na het indienen van klacht een besluit over het bezwaar. Indien de klager dan nog niet akkoord is, is sprake van een geschil. De klager heeft dan de mogelijkheid om het geschil aan de Geschillencommissie voor te leggen.

Verantwoordelijkheid

Een klacht wordt in eerste instantie afgehandeld door de leidinggevende. De leidinggevende is dan de klachtverantwoordelijke.

Wanneer een klacht escaleert (omdat de leidinggevende de klacht niet heeft kunnen oplossen), de klacht een financiële claimt bevat of een calamiteit betreft dan wordt de afhandeling van de klacht onder directe verantwoordelijkheid van de directie afgehandeld. In dat geval is de interne klachtcoördinator de klachtverantwoordelijke. De interne klachtcoördinator bewaakt de termijnen en procedure van afhandeling.

¹ Artikel 1 lid 1 sub d Klachtenreglement

Elke klacht wordt geregistreerd in een centraal klachtenregister. De verantwoordelijkheid voor het beheer van dit register ligt bij de interne klachtcoördinator. Wanneer de leidinggevende een klacht heeft afgehandeld, dan wordt het klachtdossier in het centraal klachtenarchief gearchiveerd.

De directie is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die bij AlettaZorgt worden ingediend en ziet erop toe dat de klachten volgens deze procedure worden afgehandeld.

Klachtregistratie en -dossier

Van elke klacht wordt een klachtdossier aangelegd en de status van afhandeling in een overzicht opgenomen. Hierin is tenminste de volgende informatie opgenomen:

- NAW-gegevens van de klager
- NAW-gegevens van de patiënt (indien de klager niet de patiënt is)
- Datum ontvangst van de klacht
- Naam van de klachtverantwoordelijke
- De omschrijving van de klacht
- De data en wijze van afhandeling van de klacht
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- De status van de klacht (in behandeling/wacht op antwoord/afgehandeld)

Het klachtdossier wordt nadat de klacht is afgehandeld digitaal gearchiveerd. De klachtcoördinator beheert de dossiers en het overzicht. De bewaartermijn van het klachtdossier is twee jaar. Na afloop van de bewaartermijn worden de documenten vernietigd.

Patiënt informatie

De klachtenprocedure wordt op passende wijze bekend gemaakt aan alle patiënten van AlettaZorgt. Hiertoe is de omschrijving van de procedure op de website van AlettaZorgt gepubliceerd. De patiënten ontvangen bij aanvang van de zorg informatie over de wijze bij wie hun klachten kenbaar kunnen worden gemaakt en op welke wijze deze klachten worden afgehandeld. Deze informatie is opgenomen in het zorgdossier dat bij de patiënt thuis aanwezig is.

Interne communicatie

Van elke medewerker wordt verwacht dat zij op de hoogte is van de interne klachtenprocedure en dat zij patiënten hier over kunnen voorlichten. Daarnaast wordt verwacht dat zij op de hoogte zijn van de klachtverantwoordelijke in hun regio.

Wijze van indienen

Klachten kunnen bij voorkeur schriftelijk (via post of e-mail) worden ingediend. Degene die de klacht ontvangt zorgt ervoor dat de klacht binnen één werkdag bij de klachtcoördinator terecht komt.

Afhandelen van de klacht

Stap 1: Beoordeling ontvankelijkheid

De klachtcoördinator beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Hierbij wordt beoordeeld of de klacht door de juiste persoon wordt ingediend en of dezelfde klacht van dezelfde klager nog in behandeling is bij de directie of deze klacht eerder door de directie is behandeld. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager daarover uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd door de klachtcoördinator. Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klacht verder in behandeling genomen.

De klager heeft het recht om binnen twee weken bezwaar aan te tekenen tegen het besluit om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. De directie beoordeelt samen met de onafhankelijk bemiddelaar het bezwaar. Indien uit dit onderzoek blijkt dat de klacht ontvankelijk is, wordt de klacht alsnog in behandeling genomen. Indien de klacht niet ontvankelijk blijft wordt de klacht andermaal niet in behandeling genomen. Tegen dit besluit kan de klager in het klachtenreglement geen bezwaar meer aantekenen. De klager wordt hierover schriftelijk met motivatie van de beslissing binnen twee weken ingelicht. Indien de klager het niet met deze beslissing eens is kan deze een beroep doen op 'De Geschillencommissie'.

Stap 2: Beoordeling bemiddeling

De klachtcoördinator beoordeelt of de klacht door de leidinggevende verder kan worden opgepakt en bemiddeld kan worden zonder dat de hele klachtenprocedure wordt opgestart. Indien bemiddelingspoging slaagt dan wordt het klachtdossier afgesloten en in het centraal klachtenarchief gearchiveerd. Indien de bemiddelingspoging niet slaagt wordt de klachtenprocedure opgestart.

Stap 3: Ontvangstbevestiging

De klachtcoördinator bevestigt de klager binnen drie werkdagen na ontvangst dat de klacht is ontvangen en informeert de klager over de termijn waarop de klacht wordt afgehandeld. Deze termijn is maximaal zes weken. In het geval het een complexe zaak betreft kan deze termijn worden verlengd, doch niet langer dan vier weken.

Stap 4: Hoor en wederhoor

De klachtverantwoordelijke beoordeelt de informatie in het klachtdossier en verzamelt verder relevante informatie die nodig is om de klacht te kunnen beantwoorden. De klachtverantwoordelijke beoordeelt het dossier en eventueel aanvullende informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager. De klachtverantwoordelijke neemt contact op met de klager zodat deze de klacht eventueel kan toelichten ('hoor'). De klachtverantwoordelijke bespreekt de klacht met medewerkers van AlettaZorgt die betrokken zijn bij de klacht ('wederhoor'). Deze informatie wordt opgenomen in het klachtdossier.

Indien noodzakelijk wordt de termijn van de klachtenbehandeling eenmaal verlengd met maximaal vier weken. De klager ontvangt hierover schriftelijk bericht waarin het besluit van de verlenging wordt toegelicht.

Stap 5: Oordeel, beslissing en maatregelen

De klachtverantwoordelijke bespreekt het klachtdossier met de klachtcoördinator/de directie (het 'vier ogen principe') en neemt een standpunt in. Dit standpunt is de basis voor het oordeel dat de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtverantwoordelijke informeert in samenspraak met de klachtcoördinator/directie de klager schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt, hierin wordt vermeld:

- de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- de wijze waarop de directie de klacht behandeld heeft;
- het oordeel van de directie en de motivering daarvan;
- de beslissingen die op basis van het oordeel zijn genomen;
- de termijn waarbinnen maatregelen waartoe besloten is, zullen zijn gerealiseerd.
- de mogelijkheid om de uitspraak als geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie en binnen welke termijn de klager dit kan doen.

Stap 6: Bezwaarmogelijkheid

In de schriftelijke reactie op de klacht (het standpunt) wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid over de formele vervolprocedure. Dit betekent dat de klager zich kan wenden tot de geschillencommissie.

De contactgegevens van de geschilleninstantie Zorggeschil zijn:

Telefoon: 06 12583075 (ambtelijk secretaris) beschikbaar van 9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

E-mail: info@zorggeschil.nl

Postadres:

Stichting Zorggeschil
Postbus 24018
3502 MA Utrecht

www.zorggeschil.nl

Verbeteringen

De klachten zijn input voor de verbetercyclus. Per kwartaal worden alle klachten door de kwaliteitscoördinator verzameld en geanalyseerd. De kwaliteitscoördinator formuleert samen met de directie verbetervoorstellen die herhaling van de klachten (zoveel mogelijk) moeten voorkomen.