



GAZO

Gezondheidscentra

Amsterdam Zuidoost & Diemen

Documentgegevens

Documentnaam	Klachtenregeling
Documenteigenaar	Raad van Bestuur
Datum aanmaak	Zomer 2010
Instemming door CCR d.d.	juli 2014 en december 2015
Vastgesteld RvB d.d.	Maart 2016
Classificatie	Openbaar
Evaluatie	
Doelgroep	Medewerkers en patiënten

Versie beheer

Versie	Auteur	Datum	Omschrijving
1.0	Wouter Hogervorst		
1.1	Melissa Ricke-Karbet	6 9 2011	Tekstueel herzien (niet inhoudelijk)
1.2	Judith Meijer	20 2 2014	Herzien vanwege reorganisatie
1.3	Judith Meijer	15 7 2014	Verwerken advies CCR
<u>1.4</u>	<u>Parad Keijser</u>	15/10/2015	<u>Herzien vanwege afstoten apotheken en fysiotherapie en nieuwe organisatiestructuur</u>
1.5	Andreas Keck	01 03 2016	Verwerken advies CCR
1.6	Parad Keijser/Andreas Keck	01 05 2017	Herzien vanwege nieuwe klachtenregeling
1.7	Parad Keijser/Margriet Niezing	01 07 2019	Tekstueel herzien (niet inhoudelijk)
1.8	Margriet Niezing	15 07 2020	Tekstueel herzien (niet inhoudelijk)

**KLACHTENREGLEMENT GAZO
GEZONDHEIDSCENTRA**

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. GAZO | Stichting Gezondheidscentra Amsterdam Zuidoost: de Gezondheidscentra: Gein, Reigersbos, Holendrecht, Nellestein, Klein Gooioord en Venserpolder |
| 2. Klager | <ul style="list-style-type: none">- degene die een klacht of opmerking indient, bijvoorbeeld na een eigen ervaring met de vraag of behandeling binnen het gezondheidscentrum of zorgketen. Maar ook namens iemand anders, zoals- de vertegenwoordiger van de hulpvrager- de nabestaande(n) van de hulpvrager- een derde, waardoor de klager zich op zijn/haar verzoek laat bijstaan |
| 3. Klacht of opmerking | het kenbaar maken van ontevredenheid of onvrede, ervaren door de hulpvrager, in haar of zijn contact met het gezondheidscentrum of de zorgketen |
| 4. Aangeklaagde | degene ¹ tegen wie de klacht zich richt zijnde een ieder die binnen het gezondheidscentrum of in het kader van een zorgketen hulp verleent of daartoe diensten verleent aan de patiënt. |
| 5. Medewerker | degene die in loondienst of op grond van een overeenkomst werkzaam is in het gezondheidscentrum of in het kader van een zorgketen. |
| 6. Netwerkpartner | Hulpverleners, waar GAZO samenwerkingsafspraken heeft gemaakt ter verbetering van de zorg voor patiënten |
| 7. Klachtenfunctionaris | degene die belast is met de coördinatie van de behandeling van klachten. |
| 8. Externe
Geschillencommissie | De geschillencommissie huisartsenzorg |

¹ Een klacht kan ook gericht zijn aan het gehele centrum, bijvoorbeeld de toegankelijkheid of de bewegwijzering

Doelstelling

Artikel 2

De doelstelling van deze klachtenregeling is:

- Het zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde;
- Het binnen redelijke termijn recht doen aan de klager, de aangeklaagde en een ieder die bij de klacht betrokken is;
- Het systematisch verzamelen en registreren van de ingediende klachten om een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen in de hulpverlening en op basis hiervan zo adequaat mogelijke corrigerende en preventieve maatregelen te kunnen nemen;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de zorg.

Het indienen van een klacht

Artikel 3

Een klacht wordt door klager schriftelijk of via de website ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Om in behandeling te kunnen worden genomen dient de klacht te zijn voorzien van de naam en het adres van de klager, de datum van indiening, de naam van de persoon tegen wie de klacht gericht is en de omschrijving van de klacht.

De klager ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.

De klacht of opmerking kan betrekking hebben op:

- de huisartsenpraktijk, waaronder de centrumassistenten en de praktijkondersteuners
- de accommodatie, toegankelijkheid of bereikbaarheid van het centrum.
- Klachten over een van onze netwerkpartners, worden in ontvangst genomen en doorgegeven aan de betreffende hulpverlener **of** de klager wordt doorverwezen naar de betreffende hulpverlener.

Het behandelen van de klacht

Artikel 4.

De klager wendt zich tot de klachtenfunctionaris voor informatie over de mogelijkheden van afdoening van de klacht.

De klachtenfunctionaris kan ter bemiddeling zorgen dat er een gesprek met de hulpverlener tegen wie de klacht gericht is tot stand komt.

De klachtenfunctionaris kan in overleg met de klager en de aangeklaagde aanwezig zijn bij het gesprek tussen klager en aangeklaagde.

In het geval dat de klacht gericht is tegen de klachtenfunctionaris wordt de afhandeling van de klacht verzorgd door de Raad van Bestuur van de Stichting GAZO

De afhandeling van de klacht(-bemiddeling) zal binnen 4 - 6 weken na indiening afgerond zijn. De klachtenfunctionaris vraagt aan de klager of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien de behandeling van de klacht voor de klager niet het gewenste resultaat heeft, kan de klager de klacht voorleggen aan de externe Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de procedure hieromtrent.

Registratie en openbaarmaking

Artikel 5

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een adequate registratie van de ingediende klachten en de wijze van afdoening ervan.

Twee maal per jaar wordt GAZO-breed een geanonimiseerde rapportage opgesteld van de ingediende klachten. Daarin wordt in ieder geval opgenomen:

- a. het moment van de klacht en een korte omschrijving van de klacht
- b. de uitkomst, en de wijze en datum van afhandeling
- c. is de klacht, naar tevredenheid van de klager opgelost

Deze rapportage, ontdaan van persoonsgegevens van de klager, wordt ter informatie toegezonden aan de vakgroep huisartsen, het bestuur en aan de Centrale Cliëntenraad.

In het jaarverslag van GAZO wordt jaarlijks melding gemaakt van het aantal klachten, de aard ervan en de wijze van afhandeling.

Slotbepalingen

Artikel 6

Het reglement en de wijzigingen daarvan worden vastgesteld door de Raad van Bestuur van GAZO, na instemming door de Centrale Cliëntenraad.

Bijlagen:

1. Instructie medewerkers
2. Informatiefolder voor patiënten
3. Klachtenformulier
4. Stroomschema

Bijlage 1: Instructie medewerkers

1. Binnenkomst klacht²

- Neem klachten altijd serieus; ook al begrijp je in eerste instantie niet waarom iemand over iets klaagt; ga niet direct in de verdediging.
- Stimuleer de patiënten om de klacht met de betrokken hulpverlener te bespreken.
- Als je een klacht krijgt: zet de feiten op een rij; en probeer te analyseren waar het mis is gegaan. Toets je eigen handelen aan het inzicht van een vertrouwde collega
- Geef de patiënt de ruimte zijn/haar emoties te verwoorden.
- Als de patiënten ervoor terugschrikken om zelf zo'n gesprek te voeren, kan dit ook via de klachtenfunctionaris;
- Meld een klacht, die je zelf afhandelt, bij de klachtenfunctionaris
- Laat een klachtenformulier invullen (uit te printen via de website)
- Neem een klacht over een van onze netwerkpartners in ontvangst en geef deze door **of** verwijs de klager door naar de betreffende hulpverlener.

2. Klachtenformulier ontvangen

Als de patiënt geen direct contact wenst met de aangeklaagde verwijs dan naar de klachtenprocedure van GAZO, geef een informatiefolder over de klachtenregeling aan de patiënt en verzoek de patiënt om een klachtenformulier in te vullen en dit op te sturen naar de klachtenfunctionaris of af te geven bij de balie ter attentie van de klachtenfunctionaris. De patiënt kan eventueel ook bellen met de klachtenfunctionaris. Stuur een klachtenformulier of klachtenbrief die in het centrum binnenkomt digitaal naar de klachtenfunctionaris.

3. Contact met klager opnemen

Binnen twee werkdagen ontvangt de patiënt een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris³. De klachtenfunctionaris neemt binnen 1-2 weken, na overleg gehad te hebben met de betreffende zorgverlener, contact op met de klager om te bespreken, wat de beste manier is om verder te komen. De klager wordt op de hoogte wordt gebracht van de procedure, de doorlooptijden en wanneer een klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

4. Prioriteit klacht vaststellen

De klachtenfunctionaris stelt de prioriteit van de klacht vast. In geval van urgentie wordt dezelfde dag actie ondernomen. Bij calamiteiten of twijfel hierover meldt de klachtenfunctionaris dit bij de directeur zorg. Een calamiteit wordt bij de inspectie gemeld.

5. Analyse en bespreking van de klacht

De klachtenfunctionaris gaat na of de klacht helder is en stelt in overleg met de coördinerend huisarts van het betreffende centrum de wenselijke acties vast. Soms is het samen met de patiënt bespreken van de onvrede afdoende.

De klachtenfunctionaris laat bij voorkeur de betrokken medewerker rechtstreeks met de klager praten, al dan niet samen met haar⁴. Contact met de klager vindt binnen twee weken na indiening van de klacht plaats. De betrokken medewerker koppelt aan coördinerend huisarts en aan klachtenfunctionaris terug (verloop, tevredenheid en eventuele verbeteracties ter herhaling).

² Daar waar klacht staat kan ook opmerking of suggestie gelezen worden

³ Als de klachtenfunctionaris degene is waarop de klacht gericht is dan worden bovenstaande taken verricht door de directeur-bestuurder

⁴ Voor de rol van klachtenfunctionaris wordt in deze regeling de vrouwelijk vorm gebruikt. Daar waar zij/haar staat kan ook hij/hem gelezen worden.

6. Vaststellen tevredenheid patiënt

Na bespreking van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris nagegaan of de patiënt tevreden is en of de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd. Als de patiënt nog ontevreden is, kan de patiënt worden verwezen naar de Geschillencommissie Huisartsenzorg www.SKGE.nl tel nr: 088 0229190

7. Afhandeling en registratie klachten

De klachtenfunctionaris houdt de registratie van de klacht en de afhandeling bij. Op grond van deze registratie maakt GAZO jaarlijks in haar jaarverslag melding van klachten: het aantal bemiddelingsverzoeken en hun afhandeling, het aantal aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten, de uitspraken van de Klachtencommissie en de wijze waarop de aanbevelingen opgevolgd zijn. Twee maal per jaar wordt GAZO-breed een rapportage opgesteld van de ingediende klachten. Daarin wordt in ieder geval opgenomen:

- a. het moment van de klacht, de aard en een korte omschrijving
- b. de uitkomst, en de wijze en datum van afhandeling
- c. is de klacht, naar tevredenheid van de klager opgelost

Deze rapportage wordt ter informatie toegezonden aan de vakgroep huisartsen, het management en bestuur en aan de Centrale Cliëntenraad.

8. Medisch tuchtrecht

Iedere patiënt heeft het recht om los van of als vervolg op bovenstaande stappen een klacht ter beoordeling voor te leggen aan het Medisch Tuchtcollege jegens de daarvoor ontvankelijke hulpverleners. GAZO heeft voor deze situatie een rechtsbijstandsverzekering afgesloten voor haar medewerkers.

Bijlage 2: Informatiefolder voor de patiënten

GAZO Klachtenregeling



De huisarts lost de klacht samen met u op



De klachtenfunctionaris komt tot een oplossing



De geschilleninstantie komt met een bindend oordeel

De medewerkers van uw gezondheidscentrum proberen elke dag het werk voor u goed uit te voeren. Ons werk is mensenwerk. Zo kan er altijd iets fout gaan. Er kan een misverstand ontstaan. Er kan iets georganiseerd zijn dat voor u onhandig uitpakt. Redenen voor irritatie en mogelijk klachten of opmerkingen van uw kant.

Als u ongenoegen, irritaties of klachten, maar ook opmerkingen of suggesties heeft, zijn er voor u een aantal mogelijkheden om daar uiting aan te geven:

1. U bespreekt met degene, met wie het probleem ontstond wat u dwars zit. Als de betreffende medewerker begrijpt wat u bedoelt en een voorstel tot verbetering doet of excuses aanbiedt, is uw onvrede waarschijnlijk verminderd.
2. Als u het gevoel heeft dat het gesprek niet tot opheldering heeft geleid, of als u ervoor terugschrikt zelf zo'n gesprek te voeren kunt u:
 - a. Uw klacht indienen via het klachtenformulier. Dit kunt u vinden op de website (www.gazo.nl, gebruik de zoekterm 'klachtenregeling') of dit kan aan de balie van het gezondheidscentrum voor u worden uitgeprint. Het klachtenformulier kunt u ter attentie van de klachtenfunctionaris mailen aan directie@gazo.nl, per post sturen aan stichting GAZO (Wisseloordplein 50, 1106 MH Amsterdam) of afgeven aan de balie.
 - b. Uw klacht opschrijven in een brief, voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer en de brief ter attentie van de klachtenfunctionaris opsturen naar de Stichting GAZO (Wisseloordplein 50, 1106 MH Amsterdam) of afgeven aan de balie.
 - c. Rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze kan u ook helpen met het verwoorden en op schrift stellen van uw klacht of suggestie.

U ontvangt binnen twee werkdagen na het indienen van een klacht of opmerking een ontvangstbevestiging. Binnen twee weken na ontvangst wordt er contact met u opgenomen over uw klacht.

De Geschillencommissie Huisartsenzorg

Als u van mening bent, dat de klacht in het gezondheidscentrum onvoldoende is behandeld, kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Huisartsenzorg, www.SKGE.nl. Telefoon 088 02229190

Desgewenst kunt u zich kosteloos in deze stap laten bijstaan door de Informatie en Klachtopvang Amsterdam van Cliëntenbelang Amsterdam.

Telefoon: 020-5777999. Zie voor verdere informatie het meldpunt van Clientenbelang Amsterdam: <http://www.clientenbelangamsterdam.nl/meldpunt-3246.html>

Tuchtcollege

Als u van mening bent dat een van de zorgverleners een verwijtbare fout heeft gemaakt tijdens uw behandeling, als zij of hij volgens u niet heeft gehandeld zoals een deskundige zorgverlener hoort te handelen, kunt u een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege Amsterdam, Postbus 84500, 1080 BN Amsterdam.

Telefoon: 020-3012510 en website: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Bijlage 3: Klachtenformulier



GAZO
Gezondheidscentra
Amsterdam Zuidoost & Diemen

Klachtenformulier voor de patiënt

-graag helemaal invullen-

Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam:
Adres:
Postcode + woonplaats:
Telefoonnummer:
Mobiele nummer:
E-mail adres:

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

Uw gezondheidscentrum:
Naam van de patiënt:
Geboortedatum van de patiënt:
Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

Aard van de klacht	
Datum gebeurtenis:	Tijdstip:

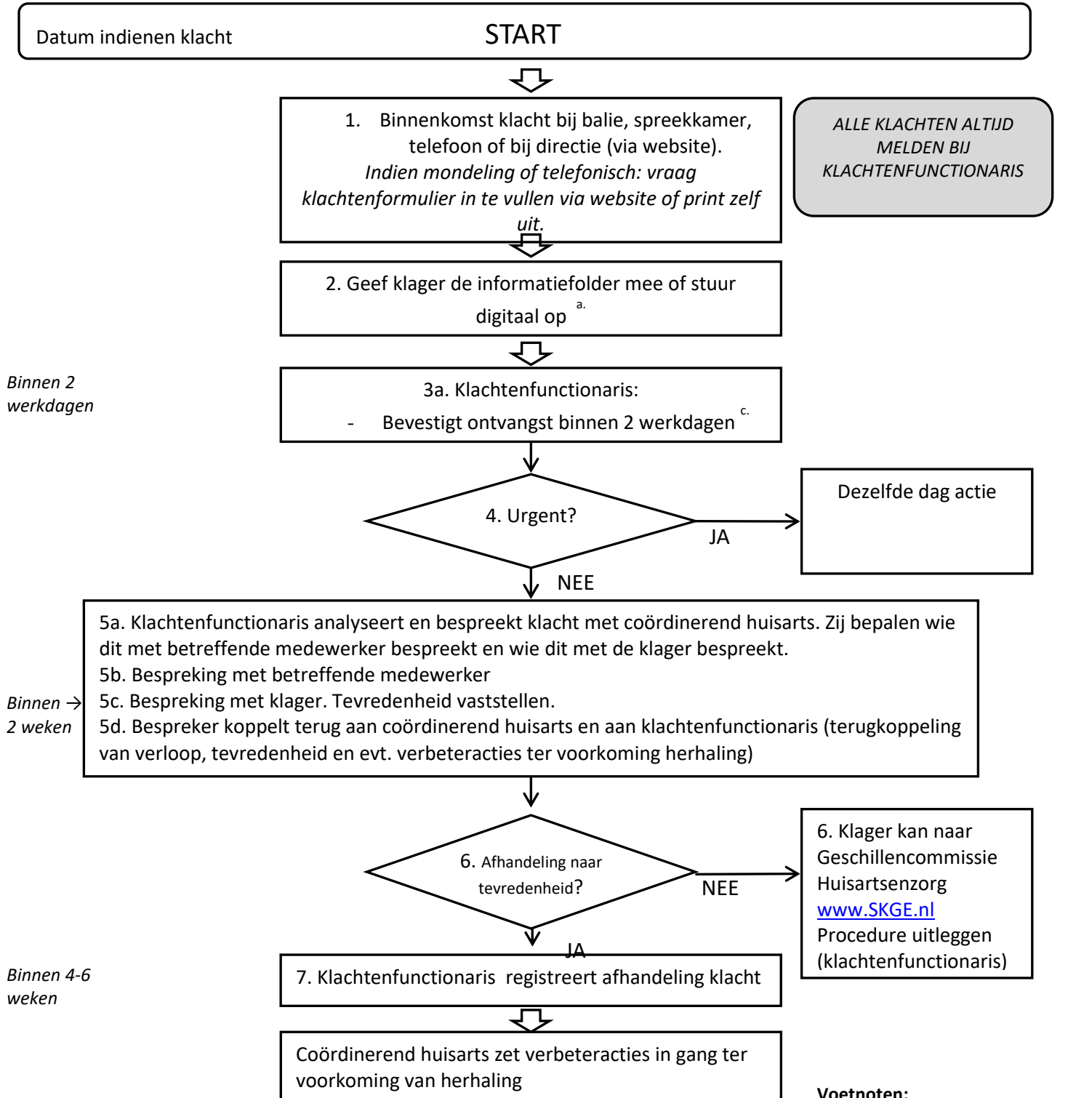
Omschrijving van de klacht:

<p>U kunt het ingevulde formulier digitaal verspreiden naar klachten@gazo.nl of afgeven bij de balie van het gezondheidscentrum.</p> <p>U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van ons. Daarna neemt de klachtenfunctionaris binnen twee weken, na overleg met betreffende hulpverlener, contact met u op.</p>

Bijlage 4: stroomschema voor Klachtenopvang

Procedure bij klachten

BIJ KLACHT OVER
NETWERKPARTNER
VERWIJZEN NAAR DE
BETREFFENDE
NETWERKPARTNER



Voetnoten:

- Informatiefolder over klachten is te vinden op Intranet
- Klachtenfunctionaris is Parad Keijser
- Indien via website ¹² directiesecretaresse stuurt ontvangstbevestiging