

Klachtenreglement Oudergeneeskundepraktijk Parkstad

Inhoud

Inleiding Oudergeneeskundepraktijk Parkstad.....	3
Doel	3
Prestatie-indicator	3
Werkwijze en verantwoordelijkheden.....	3
Betrokkenen.....	4
De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. 4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	5

Inleiding

Oudergeneeskundepraktijk Parkstad doet er alles aan om cliënten en diens naaste(n) van zo goed mogelijke zorg en ondersteuning te voorzien. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure. Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten en/of diens naaste(n) over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken specialist ouderengeneeskunde besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een formulier op de website van Oudergeneeskundepraktijk Parkstad (www.ouderengeneeskundeparkstad.nl) ingediend worden, schriftelijk via een brief of via info@ouderengeneeskundeparkstad.nl
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van “Er Is iets Misgegaan” worden ingediend.
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de directie van Oudergeneeskundepraktijk Parkstad binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Oudergeneeskundepraktijk Parkstad bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De directie van Oudergeneeskundepraktijk Parkstad maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de directie van Oudergeneeskundepraktijk Parkstad
4. Oudergeneeskundepraktijk Parkstad analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen .

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt of diens naaste(n) er onverhoopt met de directie van Oudergeneeskundepraktijk Parkstad niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling 'Er Is iets Mis Gegaan' waar Oudergeneeskundepraktijk Parkstad bij is aangesloten. Voor meer informatie over deze onafhankelijke klachtenregeling zie: www.erisietsmisgegaan.nl. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd in het klachtenregister van Ouderengeneeskundepraktijk Parkstad, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.

B. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen die worden vastgelegd in het verbeterregister van Ouderengeneeskundepraktijk Parkstad.

C. Per kwartaal worden door de Ouderengeneeskundepraktijk Parkstad de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd en vastgelegd. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Ouderengeneeskundepraktijk Parkstad. Dit verslag wordt jaarlijks gepubliceerd op de website van Ouderengeneeskundepraktijk Parkstad (www.ouderengeneeskundeparkstad.nl).