



Klachtenreglement Oudergeneeskundepraktijk Parkstad

Inhoud

Inleiding Oudergeneeskundepraktijk Parkstad.....	3
Doel	3
Werkwijze en verantwoordelijkheden.....	3
Betrokkenen.....	4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	5
Prestatie-indicator	5

Inleiding Oudergeneeskundepraktijk Parkstad

Oudergeneeskundepraktijk Parkstad doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te ondersteunen. 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.

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit via onderstaande contactgegevens:

Adres	: Schakelweg 4
Postcode en Plaats	: 6411 NX Heerlen
Telefoon	: 045-2031028
E-mail	: info@ouderengeneeskundeparkstad.nl
Directie	: De heer Christophe van Dijken
E-mail	: christophe.van.dijken@ouderengeneeskundeparkstad.nl

- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken medewerker besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Voor uw klachten kunt u ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht. Ouderengeneeskundepraktijk Parkstad is hiervoor aangesloten bij "Er Is Iets Misgegaan". Via de website www.erisietsmisgegaan.nl kunt u digitaal in contact komen en uw klacht of ongenoegen melden. Ook is er de mogelijkheid telefonisch contact op te nemen via telefoonnummer 035-2031585 of per post naar Postbus 3045, 3760 DA Soest.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en mogelijk, bij voorkeur 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 Oudergeneeskundepraktijk Parkstad binnen 3 werkdagen contact met de klager opneemt om het verdere beloop te bespreken.
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. 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(n)en op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door Oudergeneeskundepraktijk Parkstad
4. Oudergeneeskundepraktijk Parkstad analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en neemt indien nodig direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.
5. Uiterlijk binnen 6 weken zal er op de klacht of uiting van ongenoegen worden gereageerd.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Oudergeneeskundepraktijk Parkstad niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling van “Er Is iets Misgegegaan” waar Oudergeneeskundepraktijk Parkstad bij is aangesloten. 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 / bezwaar voorleggen aan de Geschillencommissie aangesloten bij “Er is iets misgegaan” via de website www.erisetsmisgegaan.nl

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, 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.

C. Per kwartaal worden door de Oudergeneeskundepraktijk 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 Oudergeneeskundepraktijk Parkstad.

Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt momenteel gewaardeerd met een voldoende tot goed.