

Een klacht is een belangrijk signaal van een patiënt. Een klacht is daarom gedefinieerd als: "alles wat niet overeenkomt met de geplande en afgesproken zorgverlening of wat niet voldoet aan de verwachtingen, wensen en/of behoeften van de patiënt".

Klachtbehandeling heeft daarom ook een hoge prioriteit binnen ProActief.

Daarnaast kunnen zich afwijkingen in het vastgestelde proces voordoen. Deze worden intern vastgesteld, besproken en opgelost. Zonodig wordt hier een preventieve of corrigerende maatregel voor vastgesteld.

Ernstige afwijkingen worden "calamiteiten" (definitie Gezondheidszorg: een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die tot de door of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt heeft geleid, optredend bij een behandeling of toepassing van een product of apparaat in de gezondheidszorg, of voortkomend uit een manco in een voorziening of een kwaliteitsafwijking van een product of apparaat dat wordt gebruikt in de gezondheidszorg) genoemd.

Nr	Functie	Activiteit	Omschrijving
1	Patiënt/vertrouwenspersoon/ patiëntenorganisatie	Melden klacht	De patiënt meldt zijn klacht. De klacht kan via verschillende kanalen worden ontvangen. De NAW gegevens en de inhoud van de klager worden geregistreerd en doorgegeven aan de administratie.
2	Administratie	Bevestigen ontvangst klacht	De melding en ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd, waarna de klacht wordt overgedragen aan de Directievertegenwoordiger.
3	Dir.vertegenwoordiger/ vertrouwenspersoon	Analyseren van de klacht	Op grond van de beschikbare informatie en zonodig aan te vullen informatie wordt de klacht geanalyseerd.
4	Vertrouwenspersoon	Bespreken	Als de klacht via de vertrouwenspersoon is geuit, wordt de klacht besproken met de directie.
5	Dir.vertegenwoordiger	Wegnemen oorzaak klacht	Inspanningen zijn in eerste instantie gericht op het wegnemen van de klachtredenen.
6	Dir.vertegenwoordiger	Analyse	De klacht wordt geanalyseerd. Er wordt vastgesteld of een klacht een incident is of regelmatig kan voorkomen.
7	Dir.vertegenwoordiger	Corrigerende maatregel	Als de indruk bestaat dat de klacht NIET een incident is, maar regelmatig kan voorkomen, wordt een corrigerende maatregel genomen. Deze maatregel wordt in het praktijkoverleg besproken en vermeld op het overzicht "preventieve en corrigerende maatregelen".
8	Directie	Gesprek	Indien het voor de behandeling van de klacht beter is kan de patiënt worden uitgenodigd voor een gesprek.
9	Directie	Schriftelijke afhandeling	De klant wordt schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van zijn klacht en zonodig geïnformeerd over het KNGF.

KNGF klachten			
1	KNGF	Melding klacht	Klachten die via het KNGF worden gemeld kennen hun eigen weg.
2	KNGF	Oplossing	Na klachtmelding bij het KNGF wordt de praktijk uitgenodigd de klacht (schriftelijk) in goed overleg op te lossen.

Zie ook:

- ◆ 5.50.20 Procedure Wat kan Beter
- ◆ 5.50.23 Procedure Directiebeoordeling
- ◆ 5.50.24 Procedure Preventieve maatregelen
- ◆ 5.50.25 Procedure Corrigerende maatregelen