

Klachtenreglement Huisartsenpraktijk Moret te Otterlo **Versie januari 2014**

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Huisartsenpraktijk De huisartsenpraktijk Moret te Otterlo.
- Klager
 - Degene die de hulp vraagt van de huisartsenpraktijk;
 - De vertegenwoordiger van de hulpvrager;
 - De nabestaande(n) van de hulpvrager;
 - De klager kan zich bij laten staan door een derde.
- Klacht Het kenbaar maken van onvrede, ervaren door de hulpvrager, in haar of zijn contact met de huisartsenpraktijk. Het kan hierbij gaan over het medisch handelen, over communicatie en bejegening of over de praktijkorganisatie.
- Aangeklaagde Degene tegen wie de klacht zich richt zijnde een ieder die binnen de huisartsenpraktijk hulp verleent of daartoe diensten levert aan de patiënt of aan de huisartsenpraktijk als organisatie.
- Medewerker Degene die in loondienst of op grond van een overeenkomst werkzaam is in de huisartsenpraktijk.
- Personeelsvertegenwoordiger De praktijkhoudende huisarts die de klacht in behandeling neemt; deze vertegenwoordiger stelt zich zo neutraal mogelijk op bij bemiddeling. Betreft het een klacht tegen de vertegenwoordiger zelf, dan zal een collega-huisarts als klachtenbehandelaar optreden.

Doelstelling

Artikel 2

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 klachten om een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen in de hulpverlening vanuit de huisartsenpraktijk en hieruit zo adequaat mogelijk corrigerende en preventieve maatregelen te kunnen ondernemen;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de zorg.

Het indienen van een klacht

Artikel 3

Een klacht wordt door de klager ingediend bij de personeelsvertegenwoordiger van de huisartsenpraktijk. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden, bij voorkeur via het Klachtenformulier dat via de website of bij de assistente te verkrijgen is.

Om in behandeling te kunnen worden genomen dient de klacht te zijn voorzien van:

- Naam van de klager
- Adres van de klager
- Datum van indiening
- Tegen wie de klacht gericht is

- Omschrijving van de klacht

De personeelsvertegenwoordiger zal in schriftelijke bevestiging aangeven in welke type klacht deze klacht geplaatst is. Hieronder volgen verschillende typen klachten:

- Klachten welke betrekking hebben op het medisch handelen van één van de medewerkers van de huisartsenpraktijk, zijnde huisartsen, assistentes en praktijkverpleegkundigen;
- Klachten welke betrekking hebben op de communicatie of bejegening van één van de medewerkers van de huisartsenpraktijk, zijnde huisartsen, assistentes en praktijkverpleegkundigen;
- Klachten welke betrekking hebben op de organisatie van de huisartsenpraktijk;
- Klachten welke betrekking hebben op de organisatie van de disciplines, welke ruimte huren van de huisartsenpraktijk.

Het behandelen van de klacht

Artikel 4

- De klager wendt zich tot de personeelsvertegenwoordiger voor informatie over de mogelijkheden van de afdoening van de klacht;
- De klager wendt zich, desgewenst door bemiddeling van de personeelsvertegenwoordiger, tot de hulpverlener tegen wie de klacht is gericht. De personeelsvertegenwoordiger is, op verzoek van één of beide partij(-en), aanwezig bij het gesprek tussen de klager en aangeklaagde;
- De personeelsvertegenwoordiger zal, indien gewenst door één van de partijen, een schriftelijk verslag maken van het gesprek en verstrekt het verslag aan beide partijen;
- De afhandeling van een klacht dient binnen zes weken na het indienen te zijn doorlopen;
- Indien voor de klager de afhandeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd kan de klager de klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie.
De personeelsvertegenwoordiger informeert de klager hierover.

Registratie en openbaarmaking

Artikel 5

- De personeelsvertegenwoordiger draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten en de wijze van afdoening ervan.
- In het jaarverslag van de huisartsenpraktijk wordt melding gemaakt van het aantal klachten en de aard van de klachten.

Slotbepalingen

Artikel 6

Het reglement en eventuele wijzigingen ervan worden vastgesteld door het management van de huisartsenpraktijk, in persoon de praktijkhouder.

Artikel 7

Het reglement treedt in werking op 01 januari 2014.