



Medisch Centrum **Randwijck**

KLACHTENPROCEDURE

PROTOCOL MEDISCH CENTRUM RANDWIJCK

December 2017

Melding van klacht

Doel

Het doel van een melding is dat we de organisatie erdoor verbeteren:

- De onderlinge afspraken in het centrum soepeler en doeltreffender laten verlopen
- (kleine) aanpassingen maken waardoor dingen net wat beter lopen
- Puntjes op de i blijven zetten met elkaar

De procedure is dus vooral niet bedoeld om problemen op te zoeken of te klagen om te klagen.

Hoe werkt het?

De partners binnen het samenwerkingsverband van het Medisch Centrum Randwijck hebben allemaal een eigen, interne klachtenprocedure.

De functionarissen die zich intern bezig houden met de klachtenprocedure, zijn op de hoogte van het samenwerkingsverband. Indien zich een klachtmelding voordoet die betrekking heeft op de samenwerking en/of het samenwerkingsverband dan geeft de betrokken functionaris deze melding door aan de klachtenfunctionaris van het samenwerkingsverband. Deze functionaris bepaalt wie verder rapporteert over de verwerking van de klacht bij de melder.

Een klacht kan ook direct gemeld worden bij de klachtenfunctionaris van het samenwerkingsverband met bijgevoegd formulier.

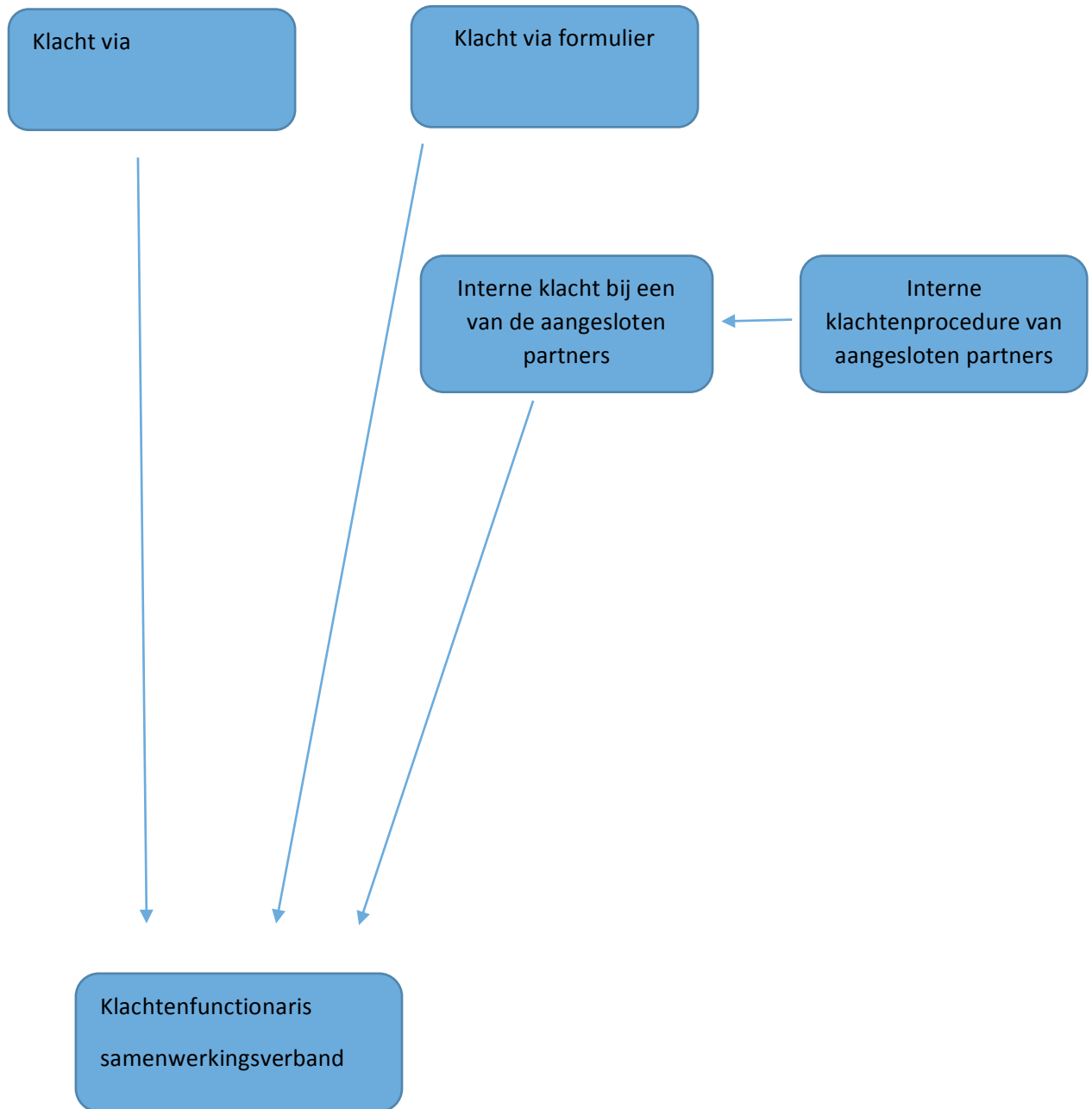
De klachtenfunctionaris van het samenwerkingsverband registreert en archiveert de klacht.

Verdere werkzaamheden in verband met een klacht zijn:

- Analyseren van de klacht
- Oplossen van de klacht met de benodigde acties. Een van de acties zal vrijwel altijd zijn dat het wordt opgenomen in de risico-inventarisatie van het Medisch Centrum Randwijck.
- Afhandelen van de klacht. Een open gesprek met de melder van de klacht en de betrokken zorgaanbieder.
- Bespreking van de klacht tijdens het overleg van het samenwerkingsverband.

Jaarlijks zal een evaluatie plaatsvinden van alle gemelde klachten van het afgelopen jaar. Het voorwerk daarvoor doet de klachtenfunctionaris van het samenwerkingsverband. De bespreking ervan vindt plaats in het overleg van het samenwerkingsverband.

Schematisch:



Klachtbehandeling:

Analyse klacht

Actie

Risico-inventarisatie

Gesprek met melder

Melding tijdens overleg
samenwerkingsverband

Jaarlijkse evaluatie
van de klachten

KLACHTENFORMULIER VOOR DE PATIENT

-graag helemaal invullen-

Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam: M/V
Adres:
Postcode en woonplaats:
Telefoonnummer:

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

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

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis: Tijdstip:

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):

- Medisch handelen van medewerker
- Bejegening medewerker (de manier waarop een medewerker met u praat of met u omgaat)
- De organisatie van de zorgverlening (de manier waarop diverse zaken in de praktijk of in het gezondheidscentrum geregeld zijn)
- Administratieve of financiële afhandeling
- Iets anders

Omschrijving van de klacht:

U kunt het ingevulde formulier afgeven bij de klachtenfunctionaris van het Medisch Centrum Randwijck:

Myra de Jong, GEZ-coördinator
klachten@mcrandwijck.nl

Zij neemt daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.