

Meldingen van patiënten huisartsenpost en ketenzorg

Doelen

1. BV Zorg voorziet in een laagdrempelige voorziening voor patiënten, vertegenwoordigers en/of nabestaanden voor het melden van klachten, vragen, verbeter suggesties en complimenten.
2. Meldingen van klachten en vragen worden bewust laagdrempelig benaderd. Dit betekent o.a. dat er zo snel mogelijk een persoonlijk contact is met de melder zodat de bemiddelaar¹ de klager goed kan ondersteunen.
3. Meldingen leiden tot verbetering.

NB: Deze procedure is conform de uitgangspunten van de WKKGZ en het model klachtenregeling van InEen, LHV en NHG van december 2016. Dit model is tot stand gekomen in samenwerking met de Patiënten Federatie Nederland.

Meldingen

We spreken van een melding omdat het niet altijd om een klacht hoeft te gaan. Meldingen kunnen zijn: complimenten, opmerking, suggesties, vragen, klachten, enz. Het uitgangspunt is dat alle meldingen als bron voor verbetering worden benaderd. Een melding komt binnen bij het secretariaat. Dit gebeurt via de website van de HAP of ter plaatse bij een medewerker van de huisartsenpost. Dit zowel mondeling als schriftelijk. Complimenten, opmerkingen en suggesties gaan na registratie direct door naar het management van de HAP. Vragen en klachten gaan na registratie direct door naar een van de bemiddelaars.

Klachten en vragen

Het secretariaat wijst de klacht/vraag na ontvangst binnen 3 werkdagen door naar een van de bemiddelaars. BV Zorg beschikt over een drietal onafhankelijke bemiddelaars. De betreffende bemiddelaar neemt vervolgens binnen 3 werkdagen persoonlijk contact op met de melder. In samenspraak met de melder wordt bepaald hoe de klacht/vraag het best behandeld kan worden. De bemiddelaar kan de melder zo nodig ondersteuning bieden bij de te ondernemen stappen.

Ketenzorg: Meldingen van patiënten die niet de huisartsenpost maar de ketenzorg betreft, worden ook geregistreerd en in contact gebracht met een bemiddelaar. Zodra de bemiddelaar in overleg met de klager tot de conclusie komt dat de klacht (elders) in de keten thuishoort, neemt hij/zij contact op met de manager van de ketenzorg. Voorbeelden van klachten in de keten kunnen betrekking hebben op samenwerking tussen ketenpartners of kosten voor de patiënt.

¹ We hanteren bewust de term van bemiddelaar in plaats van klachtenfunctionaris omdat het over meldingen gaat en er dus niet altijd sprake is een klacht.

Bemiddeling bij een klacht

Wanneer de melding daadwerkelijk een klacht betreft, gaat de fase van bemiddeling en behandeling van start. De bemiddelaar vraagt de melder om zijn/haar instemming voor inzage van de persoonlijke gegevens. De nodige informatie wordt verzameld en met betrokkenen wordt gesproken. De bemiddelaar ondersteunt de klager in dit proces en zal daar waar nodig hoor en wederhoor toepassen. Dit betekent dat wanneer de klacht betrekking heeft op een zorgverlener en/of organisatie, deze de gelegenheid heeft om ook zijn/haar zienswijze te geven.

Afhandeling door het management

Een klacht kan leiden tot een maatregel voor verbetering. Het management is verantwoordelijk voor de formulering en de opvolging daarvan. De maatregelen worden geregistreerd. De gekozen maatregelen worden door management en staf bewaakt en geëvalueerd.

Eindbrief voor de klager

Wanneer de fase van bemiddeling en behandeling is afgerond, ontvangt de klager van het management een eindbrief. Deze brief bevat:

- de bevindingen van de bemiddelaar;
- de beslissingen (van het management) die over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen;
- binnen welke termijn de gekozen maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

Ook de betrokken hulpverlener(s) worden geïnformeerd over de behandeling en afhandeling van de klacht.

Geschilleninstantie Eerstelijnszorg

Wanneer de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de bemiddeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is er sprake van een geschil. Het geschil kan door de klager schriftelijk worden voorgelegd aan SKGE. Dit is de geschilleninstantie waar de BV Zorg Oude IJssel bij is aangesloten. Hier zijn geen kosten aan verbonden. De bemiddelaar wijst de klager op deze mogelijkheid.

<https://www.skge.nl/klacht-indienen/huisartsenzorg/klachten/klachtenreglement>

Termijnen

- Bij een melding, ontvangt de melder binnen 3 werkdagen een bevestiging van ontvangst, per post of per email.
- De bemiddelaar neemt binnen 6 werkdagen persoonlijk contact op met de klager (en uiterlijk binnen de 3 dagen na toewijzing door het secretariaat).
- De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld, inclusief eindbrief. Deze termijn kan nog ten hoogste met 4 weken worden verlengd.
- Een 2e verlenging is mogelijk onder voorwaarde dat de melder/klager (schriftelijk) heeft ingestemd.

Informatievoorziening

De patiënten van de HAP worden via de gebruikelijke communicatiekanalen over deze werkwijze geïnformeerd, zoals de website. Ook op locatie van de HAP wordt men geïnformeerd over de mogelijkheid om meldingen te doen. Dit gebeurt middels de informatie die via het TV-scherm in de wachtkamer wordt gegeven. En, wanneer een patiënt in het telefonisch contact met de triagist blijkt geeft van ontevredenheid, noteert de triagist de noodzakelijke gegevens t.b.v. het secretariaat.

<https://www.huisartsenpost-oudeijssel.nl/huisartsenpost/tevreden-of-kan-het-beter>

Patiënten die gebruik maken van ketenzorg kunnen ook via de website van de BV Zorg een melding doen.

<https://www.bvzorg.nl/chronische-zorg/tevreden-of-kan-het-beter>

Aandachtspunten

- Een klacht kan ook naar aanleiding van een incident of calamiteit ontstaan. Om deze niet te missen, wordt elke melding door de manager van de huisartsenpost gecheckt. Wanneer daar daadwerkelijk sprake van is, wordt dit door de bemiddelaar met de melder besproken.
- De bemiddelaar is tot geheimhouding verplicht. Geschreven en ongeschreven regels in het kader van privacy worden in acht genomen.
- Persoonsgegevens moeten worden verwijderd uiterlijk twee jaar nadat de klacht is afgehandeld. Dit geldt zowel voor de huisartsenpost als bij de klachtenbemiddelaars (basis: WBP).
- Managementrapportage vindt plaats zonder namen of tot individuele personen herleidbare gegevens.
- Alle correspondentie en communicatie (notities e.d.) rondom de klacht en de afhandeling ervan worden (m.b.v. iTask) geregistreerd en verzameld. En eveneens na twee jaar vernietigd.