

Klachtenregeling Huisartsenpraktijk C. Vroom

Weidezoo 50 te Waddinxveen

Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

Huisartsenpraktijk Klager	Huisartsenpraktijk C. Vroom - 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.
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	De praktijkhoudend huisarts als ook degene die in loondienst of op grond van een overeenkomst werkzaam is.
Huisarts	De praktijkhouder: C. Vroom. Deze neemt de klacht in behandeling en stelt zich zo neutraal mogelijk op bij bemiddeling. Betreft het een klacht tegen de huisarts zelf, dan kan, indien één der partijen dit wenst, een collega uit de Coöperatie Huisartsen Waddinxveen gevraagd worden te bemiddelen.

Doelstelling

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

Een klacht wordt door de klager ingediend bij de huisarts, als leidinggevende aan de huisartsenpraktijk. Als u dit schriftelijk doet kunt u uw brief richten aan:

C. Vroom, huisarts
Weidezoo 50
2742 EV Waddinxveen

U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier op de website.

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
- Naam van degene tegen wie de klacht gericht is
- Omschrijving van de klacht

De huisarts zal in een bevestiging aangeven om welke type klacht het gaat. De volgende typen klachten worden onderscheiden:

- Klachten welke betrekking hebben op het functioneren van een van de medewerkers van de huisartsenpraktijk, zijnde de huisarts, arts in opleiding, praktijkassistentes en praktijkverpleegkundigen;
- Klachten welke betrekking hebben op de organisatie van de huisartsenpraktijk.

Het behandelen van een klacht

- De klager wendt zich tot de huisarts voor informatie over de mogelijkheden van de afdoening van de klacht.
- De klager wendt zich, desgewenst door bemiddeling van de huisarts, tot de hulpverlener tegen wie de klacht is gericht.
- De huisarts is op verzoek van de klager aanwezig bij het gesprek tussen de klager en hulpverlener op wie de klacht betrekking heeft.
- De huisarts 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 de klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). De huisarts informeert de klager hierover.

Registratie en openbaarmaking

De huisarts draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten en de wijze van afdoening ervan. Indien van toepassing worden verbetermaatregelen genomen.

In het jaarverslag van de huisartsenpraktijk wordt melding gemaakt van het aantal klachten en de aard ervan.

Slotbepalingen

Het reglement en wijzigingen ervan worden vastgesteld door de huisarts.

2 januari 2017