|  |  |
| --- | --- |
| **Klachten en fouten afhandeling** | 7. |
|  | versie 23-12-2016 |

De managementprocessen bestaan uit de volgende onderdelen:

7.1. Werkafspraak procedure klachten\_en\_incidenten Luitse

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Werkwijze:**  Klachten en fouten afhandeling | | 5.1.4 |
| Dit proces omvat de volgende taken: | |  |
| 1. Klachten registreren | | |
| 2. Corrigerende maatregelen | | |
| 3. Afhandeling | | |
| 4. Preventieve maatregelen | | |
| Taken: | | |
| 1. Klachten registreren | Klachten van patiënten en andere zorgverleners over de service en de zorg worden geregistreerd.  Elke ontvangen (schriftelijke of mondelinge) klacht, wordt via het klachtenformulier afgehandeld.  Zo nodig wordt de huisarts ingeschakeld. | |
| 2. Corrigerende maatregelen | De ondernomen acties worden geregistreerd op het klachtenformulier.  Dit omvat de omschrijving van de klacht, de oorzaak en de geboden oplossing.  Indien een klacht betrekking heeft op een AIOS, dan wordt dit niet genoteerd maar in het dagelijkse leergesprek met de AIOS besproken.  Het klachtenformulier wordt door de huisarts aan het einde van de dag beoordeeld en hij bepaalt de mogelijke maatregelen om herhaling te voorkomen. | |
| 3. Afhandeling | De huisarts neemt zo nodig contact op met de patiënt of zorgverlener. Indien de afhandeling daartoe aanleiding geeft, dan kan de patiënt zich melden bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg, Postbus 8018,  5601 KA  EINDHOVEN. Bij voorkeur via de website [www.skge.nl](http://www.skge.nl)  Dit wordt op het klachtenformulier geregistreerd. Indien de klacht definitief is afgehandeld, dan wordt dat door de huisarts op het klachtenformulier aangegeven.  Het klachtenformulier wordt bewaard. | |
| 4. Preventieve maatregelen | Voorafgaande aan ieder werkoverleg analyseert de arts de klachten op structurele aspecten.  Tevens gaat hij na of de corrigerende maatregelen effect hebben gehad.  De huisarts bespreekt de resultaten in het werkoverleg en spreekt verbeteracties af die worden opgenomen in de verbeterpuntenlijst.  Zo nodig wordt bijgestuurd. | |