



Klachtenprocedure Praktijk Dorpstraat

Patiënt doet een melding van een klacht:

- Wij verzoeken de patiënt een klachtenformulier (volgende blad) in te vullen.
- Het klachtenformulier wordt dezelfde dag voorgelegd aan huisarts Offringa.
- Wij vullen een intern klachtenformulier in en bepalen de aard van de melding: medisch handelen / communicatie/bejegening / organisatie
- Patiënt krijgt binnen 2 werkdagen een ontvangstbericht van de klacht per post.
- Huisarts Offringa neemt binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met patiënt of nodigt patiënt uit voor een gesprek op de praktijk.
- Na dit gesprek of telefonisch contact met patiënt bepaalt huisarts Offringa de prioriteit:

Prioriteit eenvoudig:

- *Indien nodig binnen 10 werkdagen een overleg tussen huisarts Offringa en medewerkers.*¹⁾

Bij prioriteit lastig of ernstig:

- *Klacht voorleggen aan de klachtencommissie*²⁾, *deze bepalen of het iets is voor de inspectie.*
- Na analyse betrokken medewerkers terugkoppeling van huisarts Offringa naar klager (patiënt).
- Wanneer klager (patiënt) tevreden is dan is de klacht afgehandeld.
- Indien klager (patiënt) niet tevreden is dan verwijzen we naar de klachtencommissie²⁾.
- Voor hulp bij het indienen van een klacht kan patiënt zich richten tot Zorgbelang Nederland, telefoon 0900-2437070 of via www.zorgbelang-nederland.nl

¹⁾ Huisarts Offringa bepaalt of de klacht wordt besproken in een werkoverleg.

²⁾ Klachtencommissie Huisartsenzorg Zuid-Nederland te Eindhoven, telefoon 040-2122780.

Klachtenformulier Praktijk Dorpstraat

- graag helemaal invullen -

Uw gegevens (degene die de klacht indient)

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

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

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

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:	Tijdstip:
--------------------	-----------

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk)

- Ons medisch handelen
- Zoals zaken in de praktijk geregeld zijn
- Hoe een medewerker met u omgaat
- Iets anders

Omschrijving van de klacht:

--

U kunt het ingevulde formulier afgeven bij de assistente, wij nemen daarna contact met u op.