

KLACHTENMANAGEMENT





Klachtenmanagement

1. TITEL

Klachtenmanagement

2. DOEL

Deze procedure geeft aan hoe binnen LDS omgegaan wordt met klachten. De registratie en afhandeling van de klacht worden uitgelegd en waar nodig zal LDS aanpassingen doorvoeren om te voorkomen dat klachten niet nogmaals kunnen voorkomen. Klachten worden binnen een redelijk tijdpad opgelost en terugkoppeling wordt z.s.m. aan de indiener van de klacht en andere betrokkenen gegeven. De klacht zal afgehandeld worden door een klachtenfunctionaris die binnen LDS is aangesteld. Deze zal de klacht onderzoeken samen met een onderzoeksteam dat afhankelijk van de klacht wordt opgesteld.

3. DEFINITIES EN AFKORTINGEN

Klacht: Een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Interne klacht: Een klacht ingediend door een medewerker van LDS

Externe klacht: Een klacht ingediend door iemand die niet werkzaam is voor LDS, bijvoorbeeld klachten die ingediend worden door patiënten of artsen.

Klachtenfunctionaris: Medewerker binnen LDS die zorgdragen voor een adequate afhandeling van de klacht.

Klachtencommissie: De leden van de klachtencommissie LDS, bestaan in ieder geval uit een klachtenfunctionaris en een onafhankelijke voorzitter die niet werkzaam is bij LDS. De klachtencommissie wordt gezien als een escalatie mogelijkheid. In eerste instantie wendt de patiënt zich, met een klacht over een handeling of gedraging van het laboratorium of diens personeel, tot het laboratorium waar hij/zijn ontevreden over is. Het laboratorium neemt deze klacht aan om het vervolgens te behandelen. Indien de patiënt en het laboratorium niet tot een oplossing kunnen komen of wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de patiënt



Klachtenmanagement

is afgehandeld, kan de patiënt zijn/haar klacht escaleren en aan de klachtencommissie voorleggen. Deze klachtencommissie zal de klacht dan overnemen en zelf tot een oordeel komen. Het onderzoeken van de klacht door de klachtencommissie duurt maximaal 6 weken.

De klachtencommissie binnen LDS houdt rekening met het volgende:

- In geval van een ernstige klacht, waarbij de maatregelen die Laboratorio di Servizio heeft getroffen niet doeltreffend waren dient de klachtencommissie deze klacht bij IVA te melden

Klachtencommissie LDS bestaat uit de volgende leden:

- De kwaliteitsfunctionaris welke ook fungeert als klachtenfunctionaris binnen LDS is Eldrich Tromp
 - In de afwezigheid van dhr. Tromp is Robert Wever zijn vervanger als klachtenfunctionaris.
- Directeur van Laboratorio di Servizio: Robert Wever
- Voorzitter van de klachtencommissie: Chris Hubers

Onderzoeksteam: Een groep mensen die de klacht gaan onderzoeken. Het onderzoeksteam is onafhankelijk en gaat vertrouwelijk om met de te onderzoeken informatie. Het onderzoeksteam wordt samengesteld n.a.v. de aard van de klacht door de klachtenfunctionaris.

4. VEILIGHEID EN MILIEUASPECTEN

Het onderzoeken van klachten kan privacy gevoelige informatie bevatten, hiervoor zijn de privacy regels van LDS van toepassing.

Externe Klachten

Externe klachten worden onderzocht zonder de klacht te anonimiseren. De naam van degene die de klacht heeft ingediend is bekend tijdens het onderzoek. Mocht de klacht gericht zijn tot een medewerker binnen LDS dan zal deze het recht hebben om te weten wie de klacht heeft ingediend.



Klachtenmanagement

Interne klachten

Interne klachten worden geanonimiseerd afgehandeld. Wanneer er onderzoek nodig is, wordt de informatie door de behandelende klachtenfunctionaris geanonimiseerd en gepresenteerd aan het onderzoeksteam. Mocht er aanvullende informatie nodig zijn dan zal de klachtenfunctionaris deze aandragen.

Van de leden van het onderzoeksteam wordt verwacht dat zij de privacy respecteren en zich houden aan de geheimhoudingsplicht.

5. TOESTELLEN EN HULPMIDDELEN

5.1 **Apparatuur**

PC

5.2 **Hulpmiddelen**

Acties Dashboard – tabblad Klachtenregistratie

6. WERKWIJZE

Wanneer iemand aangeeft een klacht te hebben (intern of extern) zal ten alle tijden een klachtenfunctionaris geïnformeerd worden.

6.1.1 Externe klachten

Wanneer een persoon, die niet werkzaam is bij LDS, aangeeft een klacht te hebben wordt meteen de mogelijkheid gegeven om de klacht schriftelijk of per mail in te dienen. Een schriftelijke klacht dient middels een klachtenformulier te worden ingevuld en vervolgens ingeleverd bij de klachtenfunctionaris. Per mail dient de klacht naar het email adres complaints@laboratoriodiservicio.com, die beheerd en bewaakt wordt door de directeur, laboratoriummanager en KF, in te worden gediend. Indien een schriftelijk klacht via een prikpost van LDS afkomstig is, dient dit binnen één werkdag te worden ingeleverd bij de klachtenfunctionaris.

Een klacht die niet schriftelijk of per email wordt ingediend, wordt ook niet behandeld.



Klachtenmanagement

Binnenkomende complimenten of suggesties worden doorgestuurd naar de kwaliteitsfunctionaris die dit verder zal afhandelen.

Wanneer de schriftelijke klacht binnenkomt wordt de klacht geregistreerd in de Acties Dashboard – tabblad Klachtenregistratie door de klachtenfunctionaris en ontvangt de indiener van de klacht binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging wordt opgesteld n.a.v. de Format “ ontvangstbevestiging van uw klacht”.

De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en stelt een onderzoeksteam samen. Er wordt een meeting gepland met alle leden en de klachtenfunctionaris verzamelt alle benodigde informatie.

Tijdens de onderzoeksmeeting wordt de klacht onderzocht en wordt er een conclusie geformuleerd. Afhankelijk van de klacht kan het zijn dat er meerdere meetings nodig zijn.

In het geval van een calamiteit of geweld in de zorg dient dit conform artikel 8, lid 1 en 2 van de LKIG direct door LDS aan de Inspecteur Gezondheidszorg worden gemeld. Dit is beschreven in het document “Procedure melding calamiteiten aan IVA”.

Het onderzoeken van de klacht duurt maximaal 6 weken. Wanneer het onderzoek meer tijd nodig heeft wordt er een inschatting gedaan van de extra benodigde tijd. De verlengde termijn voor het onderzoeken van de klacht duurt wederom maximaal 4 weken. Dit wordt dan per mail/brief aan de indiener van de klacht verteld. Dit gebeurt via de Format “ Uw klacht heeft meer onderzoek”.

Wanneer het onderzoek afgerond is worden alle betrokkenen op de hoogte gesteld van de conclusie. De indiener van de klacht krijgt een schriftelijke reactie die is opgesteld door de klachtenfunctionaris n.a.v. de format “Uitkomst van uw klacht”. De klacht wordt vervolgens besproken in de eerstvolgende kwaliteitsmeeting. Hier wordt vastgesteld of er verbeteracties moeten worden uitgezet om deze klacht in de toekomst te voorkomen. Wanneer dit van toepassing is worden de verbeteracties opgesteld met een verantwoordelijke persoon en een deadline. Deze deadline wordt



Klachtenmanagement

bewaakt door de Klinisch Chemicus in de kwaliteitsmeetings en wanneer de verbetermaatregel geïmplementeerd is zal deze gecontroleerd worden door de betreffende klachtenfunctionaris.

6.1.2 Interne klachten

Ook interne klachten worden behandeld door de klachtenfunctionaris. Een medewerker van LDS kan schriftelijk een klacht indienen bij een klachtenfunctionaris die de klacht registreert en vervolgens een onderzoeksteam samenstelt.

De indiener van de klacht krijgt een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging wordt opgesteld n.a.v. de Format “ ontvangstbevestiging van uw klacht”.

Alle informatie die het onderzoeksteam nodig heeft wordt door de klachtenfunctionaris anoniem aangeboden aan het onderzoeksteam in de vorm van een casus. Wanneer er extra onderzoeksmateriaal nodig is wordt dit verzameld door de klachtenfunctionaris en anoniem ingebracht.

Wanneer personen gehoord moeten worden i.v.m. een interne klacht zal het interview gedaan worden door de klachtenfunctionaris.

Tijdens de onderzoeksmeting wordt de klacht onderzocht en wordt er een conclusie geformuleerd. Afhankelijk van de klacht kan het zijn dat er meerdere meetings nodig zijn.

Het onderzoeken van de klacht duurt maximaal 4 weken. Wanneer het onderzoek meer tijd nodig heeft wordt er een inschatting gedaan van de extra benodigde tijd. Het verlengen van het onderzoek mag maximaal 4 weken duren. Dit wordt dan per mail/brief aan de indiener van de klacht verteld. Dit gebeurt via de Format “ Uw klacht behoeft meer onderzoek”.

Wanneer het onderzoek afgerond is worden alle betrokkenen op de hoogte gesteld van de conclusie. De indiener van de klacht krijgt een schriftelijke reactie die is opgesteld door de klachtenfunctionaris n.a.v. de format “Uitkomst van uw klacht”



Klachtenmanagement

of een mondeling feedback gesprek. Ook wordt in de format “Uitkomst van uw klacht” een tijdslimiet benoemd voor de maatregelen die LDS treft n.a.v. de klacht.

De klacht wordt vervolgens besproken in de eerstvolgende kwaliteitsmeeting. Hier wordt vastgesteld of er verbeteracties moeten worden uitgezet om deze klacht in de toekomst te voorkomen. Wanneer dit van toepassing is worden de verbeteracties opgesteld met een verantwoordelijke persoon en een deadline. Deze deadline wordt bewaakt in de kwaliteitsmeetings en wanneer de verbetermaatregel geïmplementeerd is zal deze gecontroleerd worden door de betreffende klachtenfunctionaris.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de bewaking van het proces bij de uitvoering van de klachtenregeling als mede het uitvoeren van taken op het gebied van opvang, informatie en advies, bijstand en onderzoek tot oplossing van klacht/probleem. Verder is de klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en de controle van genomen verbetervoorstellen.

Een klachtenfunctionaris is onafhankelijk.

Het onderzoeksteam zal de klacht onafhankelijk onderzoeken. Alle informatie over de klacht en het onderzoek zijn vertrouwelijk en mogen dan ook op geen enkele manier naar buiten treden.

Een onderzoeksteam is onafhankelijk.

De klinisch chemicus is verantwoordelijk tijdens de kwaliteitsmeetings voor de bewaking van de uitvoering van verbeteracties die zijn opgesteld n.a.v. klachten.



Klachtenmanagement

8. OPMERKINGEN

Onafhankelijkheid

Wanneer de klachtenfunctionaris betrokken is bij een klacht zal deze overgedragen worden aan een andere klachtenfunctionaris. Bij interne klachten gebeurt dit na overleg met de indiener van de klacht.

Wanneer iemand van het onderzoeksteam betrokken blijkt bij een klacht zal deze uit het onderzoek treden, alle informatie die al verkregen is bij het onderzoeken van de klacht blijven geheim.

9. BIJBEHORENDE FORMULIEREN

Klachtenformulier

10. BIJBEHORENDE DOCUMENTEN

Ontvangstbevestiging van uw klacht

Uw klacht heeft meer onderzoek

Uitkomst van uw klacht

11. LITERATUUR

90316.748 Beleidsdocument meldpunt voor burgers

90316.750 Toezicht- en Handhavingsbeleid IVA

90316.944 Procedure melding calamiteiten aan IVA

90316.945 Richtlijn klachtenregeling voor Zorgaanbieder jan2019

90316.946 Beleids- en uitvoeringsplan IVA 2018

90316.947 Opzet kwaliteitsjaarverslag zorgaanbieder definitief

Management review

12. BIJLAGEN

N.v.t.
