

**Een klacht, wat nu?**

Auteur	Timothy den Hoed, Klachtenfunctionaris
Afdeling	Commerciële Eenheid
Autorisatie door	Olivier Jacobs, Manager Commerciële Eenheid
Bestemd voor	Alle Medewerkers van het GHZ
Status / Versie	5.1 Definitief
Geldig tot	01-01-2020
Wet- en regelgeving	WKKGZ
Vindplaats bronbestand / Aantal en vindplaats hardcopies	GHZ Intern > Commerciële Eenheid > Klantinzicht & Analyse > gestructureerde documenten

**Een klacht, wat nu?**

Alle medewerkers in ons ziekenhuis zetten zich steeds zo goed mogelijk in voor een goede zorg- en dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat patiënten of bezoekers niet tevreden zijn over de gang van zaken. Zij bespreken hun ongenoegen vaak met de eerste de beste medewerker en lang niet altijd op de plek waar de ergernis is ontstaan. Ook u kunt worden geconfronteerd met een ontevreden patiënt of aansprakelijk worden gesteld voor zaken die in zijn ogen niet goed zijn gegaan. Het is daarom belangrijk dat u weet hoe u met klachten en aansprakelijkstellingen kunt omgaan, ook al gaan ze niet over u of over uw afdeling.

**Klachtenprocedure in het kort.**

De Wet Kwaliteit Klachtengeschillenzorg (WKKGZ) geeft patiënten het recht om te klagen. Er zijn verschillende mogelijkheden:

- de klager bespreekt de klacht rechtstreeks met de (vermeende) veroorzaker daarvan;
- de klager bespreekt de klacht met de klachtenfunctionaris;
- de klager legt de klacht voor aan de klachtencommissie;
- de klager wendt zich met zijn klacht tot een instantie buiten het ziekenhuis. Omdat dit buiten onze klachtenprocedure valt, wordt hier niet verder op ingegaan.

**De klachtenfunctionaris.**

Een patiënt kan zowel telefonisch, schriftelijk, in een persoonlijk gesprek als via de website van het GHZ een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Ook klachten die binnenkomen bij de Raad van Bestuur of bij de Klachtencommissie worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager. De klachtenfunctionaris geeft uitleg en bespreekt hoe de klacht kan worden afgehandeld. Het kan zijn dat de klager zijn klacht daarna alsnog zelf met u bespreekt, maar de klager kan ook voor alleen registratie, bemiddeling of behandeling van zijn klacht kiezen:

- ‘Alleen registratie’ houdt in dat de klachtenfunctionaris de klacht invoert in het registratiesysteem en de klacht uitzet bij het management van de betrokken afdeling c.q. bij de betrokken specialist. Er vindt geen terugkoppeling naar de klager toe plaats. De klacht wordt ook direct afgesloten en gearhiveerd.
- Bij bemiddeling wordt de klacht ingevoerd in het registratiesysteem, waarna de klacht ter afhandeling wordt uitgezet bij het management van de betrokken afdeling c.q. bij de betrokken specialist. Deze onderzoekt welke omstandigheden tot de klacht hebben geleid, met als doel de onvrede bij de klager zoveel mogelijk weg te nemen. Bevindingen worden door betrokkenen teruggekoppeld naar de klager.
- Wanneer de klager een onafhankelijk oordeel wenst, verwijst de klachtenfunctionaris de klager door naar de klachtencommissie. De klachtencommissie is een schriftelijke of mondelinge procedure volgens het principe van hoor en wederhoor, die resulteert in een uitspraak door de klachtencommissie over de gegrondheid van een klacht.

**Een klacht over u.**

**Een klacht, wat nu?**

Zoals beschreven kunt u op verschillende manieren met een klacht over uw handelen worden geconfronteerd. Hierna leest u hoe u hiermee kunt omgaan.

**De klager bespreekt een klacht rechtstreeks met u.**

Een patiënt kan zijn klacht rechtstreeks met u bespreken. Verderop in dit protocol vindt u tips hoe u hiermee om kunt gaan. Indien er behoefte aan bestaat, kan de klachtenfunctionaris een ondersteunende rol spelen. De klachtenfunctionaris kan behulpzaam zijn bij het voorbereiden van een klacht gesprek of als tussenpersoon optreden.

**De klacht wordt afgehandeld via bemiddeling door de klachtenfunctionaris.**

Als de klager kiest voor bemiddeling van zijn klacht, dan zet de klachtenfunctionaris de klacht ter afhandeling uit bij het management van de betrokken afdeling c.q. bij de betrokken specialist. Deze zal de oorzaak van de klacht verder onderzoeken en zo nodig contact opnemen met betrokkenen. Nadat u kennis heeft genomen van de beleving van de klager, kunt u uw kant van het verhaal vertellen of beschrijven. Uw reactie wordt besproken met de klager. Mocht de klager hierna nog behoefte hebben aan een gesprek met u, dan bespreekt de klachtenfunctionaris met betrokkenen of en hoe dit georganiseerd kan worden.

**De klacht gaat naar de Klachtencommissie.**

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. U bent binnen de grenzen van de WKKGZ verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoeken van een klacht. De klachtencommissie werkt altijd volgens het principe van hoor en wederhoor. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden.

Medisch specialisten ontvangen van de klachtencommissie rechtstreeks een kopie van de klachtbrief met het verzoek daarop te reageren. Arts-assistenten worden via de medisch leider om commentaar gevraagd. In alle andere gevallen wordt een kopie van de klachtbrief voor commentaar aan de manager bedrijfsvoering gestuurd. De reactie op de klachtbrief wordt vervolgens naar de klager gestuurd, die hier nogmaals schriftelijk op kan reageren. Daarna wordt de klacht met de bijbehorende reacties door de commissie behandeld.

De klachtencommissie streeft ernaar binnen drie à vier maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak te doen. Alle betrokkenen ontvangen een kopie van de uitspraak met de daarin eventueel voorgestelde maatregelen.

**Aansprakelijkstelling.**

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee wordt gewerkt, kan een patiënt van mening zijn dat hij schade heeft ondervonden. Dit kan zijn: schade aan eigendommen (zaakschade) of schade als gevolg van een behandeling (letselschade).

Hoewel ook hier sprake is van ongenoegen, valt de afhandeling van schades niet onder de klachtregeling. Beide soorten schades kunnen alleen schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

Kleine zaakschades worden meestal door de Raad van Bestuur zelf afgehandeld.

Letselschades en grotere zaakschades worden doorgestuurd naar de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Als u rechtstreeks door een patiënt aansprakelijk wordt gesteld, dan behoort u de Raad van Bestuur hierover in te lichten.

**Omgaan met ongenoegen.**

Het is vervelend om met ongenoegen te worden geconfronteerd, zeker wanneer u uw best hebt gedaan om zo goed mogelijke zorg te leveren. Een heel natuurlijke en menselijke reactie hierop is teleurstelling of boosheid. Dit staat echter haaks op wat de patiënt van u mag verwachten. Van u, als medewerker, wordt onder alle omstandigheden een professionele omgang met klagende patiënten verwacht. U voorkomt daardoor vaak dat een klacht onnodig escaleert.

Hieronder vindt u enkele tips hoe om te gaan met een patiënt die aan u zijn ongenoegen kenbaar maakt.

**Een klacht, wat nu?****Blijf rustig.**

Beschouw een klacht niet als een persoonlijke aanval. Bedenk dat een klacht kan voortkomen uit onplezierige gevoelens als gevolg van ziekte of opname in het ziekenhuis. Vaak is deze uiting van ongenoegen het topje van de ijsberg omdat er in de beleving van de patiënt als meer dingen niet naar verwachting zijn verlopen.

**Luisteren, samenvatten en doorvragen.**

Het is belangrijk dat u de patiënt serieus neemt. Dit begint met luisteren en laten merken dat u luistert. Dit doet u door de kern van het verhaal van de patiënt samen te vatten. Vervolgens kunt u nadere vragen stellen en het antwoord weer samenvatten. Op deze wijze kan de patiënt zijn verhaal doen en stoom afblazen. Daarmee wordt soms al een deel van de klacht opgelost.

**Begrip.**

Toon begrip voor de situatie van de patiënt. Zolang iemand boos is, heeft het geen zin in discussie te gaan. Probeer dus niet de klacht te ontzenuwen en vraag vooral geen begrip van de patiënt. Iemand die boos of geëmotioneerd is, staat (nog) niet open voor commentaar of weerwoord. De kans dat uw opmerkingen in dit stadium verkeerd worden begrepen, is groot. Het is dus van belang de klager voldoende gelegenheid te geven om stoom af te blazen en in een rustiger fase van het gesprek met uw commentaar te komen.

**De klacht gaat niet over u.**

Als de klacht niet tegen u persoonlijk gericht is, haal dan uw leidinggevende erbij of verwijst de klager door naar degene tegen wie de klacht gericht is.

**Omgaan met agressie.**

Van onze patiënten en ook van u wordt verwacht dat wij respectvol met elkaar omgaan. Omdat een klachtgesprek vaak een emotionele lading heeft, kan een patiënt soms agressief zijn of worden. Als u verwacht dat een patiënt zich agressief gaat gedragen, licht dan van tevoren een collega of uw leidinggevende in en zorg ervoor dat u niet alleen bent. Desnoods kunt u vooraf de beveiliging inlichten. Als een klager tijdens een gesprek onverwacht agressief wordt, of wanneer u zich niet veilig voelt, dan kunt u rechtstreeks de beveiliging bellen via nummer 5555. Dit nummer is vierentwintig uur per dag bereikbaar.

**Oplossing.**

Het is natuurlijk mooi als u direct met de patiënt tot een oplossing kunt komen. U hoeft echter niet altijd een pasklaar antwoord te hebben. Dat is vaak ook niet mogelijk en de patiënt zal hier begrip voor hebben. U kunt zeggen dat u de zaak zult uitzoeken en op een later moment verder met de patiënt praat. Belangrijk is dat u geen toezeggingen doet die u niet waar kunt maken. Vooral: kom de afspraak die u maakt altijd na.

**Als u er niet uitkomt.**

Als u er met de patiënt niet uitkomt, dan kan het verstandig zijn om het gesprek in tweeën te knippen. U kunt dit bijvoorbeeld doen door iets uit te zoeken. U kunt ook hulp inroepen van uw leidinggevende. Wanneer een patiënt zijn ongenoegen blijft houden, kunt u hem wijzen op de klachtenprocedure en verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

**Omgaan met aansprakelijkstellingen.**

## Een klacht, wat nu?

Tijdens een behandeling, onderzoek of verrichting kan er iets zijn misgegaan of het resultaat kan tegenvallen. Dit betekent niet automatisch dat de zorgaanbieder hiervoor aansprakelijk wordt gesteld. Erkenning van aansprakelijkheid en het toekennen van schadevergoeding kan alleen door de aansprakelijkheidsverzekeraar worden bepaald.

Hieronder vindt u enkele tips hoe u kunt omgaan met situaties die mogelijk tot een aansprakelijkstelling kunnen leiden.

### **Openheid.**

Licht de patiënt zo snel mogelijk in over zaken die anders zijn gelopen dan u dacht. Patiënten hebben er vaak wel begrip voor dat dingen niet goed gegaan zijn, maar zij hebben er doorgaans geen begrip voor als dit voor hen wordt verzwegen. Breng daarom ook nooit achteraf veranderingen in de status aan.

### **Geen aansprakelijkheid erkennen.**

Erken geen aansprakelijkheid en doe geen toezegging over een eventuele schadevergoeding. Zeg daarom ook niet: "Oh, daar zijn we voor verzekerd." Alleen de aansprakelijkheidsverzekeraar kan hier een uitspraak over doen.

### **Verwijzen.**

Als een patiënt u vraagt hoe hij het ziekenhuis aansprakelijk kan stellen, kunt u hem naar de klachtenfunctionaris verwijzen, telefoonnummer (0182) 505974, of de folder *Een klacht* meegeven.

### **Meer informatie.**

Meer informatie over de klachtenregeling vindt u in het klachtenreglement. Dit kunt u opvragen of inzien bij de klachtenfunctionaris. Ook op intranet vindt u meer informatie over omgaan met klachten en de procedure. Voor vragen over of ondersteuning bij ingediende klachten kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris, toestel 5974.