

Een klacht, wat nu?

Voorwoord

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 jij 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 je weet hoe je met klachten en aansprakelijkstellingen moet omgaan, ook al gaan ze niet over jou of over jouw afdeling.

Als je zelf klachten hebt over werk of een werksituatie, dan kun je een beroep doen op de Werknemersklachtenregeling.

Inhoud

1. Klachtenprocedure in het kort	2
2. De adviseur Kwaliteit	2
3. Een klacht over jou	2
5. Omgaan met ongenoegen.....	3
6. Omgaan met agressie	4
7. Oplossing.....	4
8. Als je er niet uitkomt	4
9. Omgaan met aansprakelijkstellingen	4
10. Meer informatie.....	4

1. Klachtenprocedure in het kort

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) 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 adviseur Kwaliteit;
- 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.

Patiënten kunnen bij de medewerkers van het GHZ de folder *Een klacht* opvragen. Hierin staat de klachtenprocedure van ons ziekenhuis beschreven.

2. De adviseur Kwaliteit

Een patiënt kan zowel telefonisch, schriftelijk, in een persoonlijk gesprek als via de internetsite van het GHZ een klacht indienen bij de adviseur Kwaliteit. Ook klachten die binnenkomen bij de Raad van Bestuur of bij de klachtencommissie worden doorgestuurd naar de adviseur Kwaliteit. De adviseur Kwaliteit neemt contact op met de klager, geeft uitleg en bespreekt hoe de klacht het best kan worden afgehandeld. De klager kan zijn klacht daarna alsnog zelf met jou bespreken, maar de klager kan ook voor alleen registratie, bemiddeling of behandeling van zijn klacht kiezen:

- ‘Alleen registratie’ houdt in dat de adviseur Kwaliteit de klacht invoert in het registratiesysteem en de klacht uitzet bij het management van de betrokken afdeling c.q. bij de betrokken medisch specialist. Er vindt geen terugkoppeling naar de klager toe plaats.
- 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 medisch 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 klachtenbehandeling wenst, stuurt de adviseur Kwaliteit de klacht door naar de klachtencommissie. Klachtenbehandeling 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.

3. Een klacht over jou

Zoals beschreven kun je op verschillende manieren met een klacht over jouw handelen worden geconfronteerd. Hier kun je op de volgende manieren mee omgaan.

De klager bespreekt een klacht rechtstreeks met jou

Een patiënt kan zijn klacht rechtstreeks met jou bespreken. Verderop in deze folder vind je tips hoe je hiermee om kunt gaan. Indien er behoefte aan bestaat, kan de adviseur Kwaliteit een ondersteunende rol spelen. De adviseur Kwaliteit kan je behulpzaam zijn bij het voorbereiden van een klachtgesprek of als tussenpersoon optreden.

De klacht wordt afgehandeld via bemiddeling door de adviseur Kwaliteit

Als de klager kiest voor bemiddeling van zijn klacht, dan zet de adviseur Kwaliteit de klacht ter afhandeling uit bij het management van de betrokken afdeling c.q. bij de betrokken medisch specialist. Deze zal de oorzaak van de klacht verder onderzoeken en zo nodig contact opnemen met betrokkenen. Nadat je kennis hebt genomen van de beleving van de klager, kun je jouw kant van het verhaal vertellen of opschrijven. Jouw reactie wordt besproken met de klager. Mocht de klager hierna nog behoefte hebben aan een gesprek met jou, dan bespreekt de adviseur Kwaliteit met betrokkenen of en hoe dit georganiseerd kan worden.

De klacht gaat naar de Klachtencommissie

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Je bent binnen de grenzen van de WKCZ 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 hierop 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.

4. Aansprakelijkstelling

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee wordt gewerkt, kan een patiënt van mening zijn dat hij schade heeft ondervonden. Dit kan schade aan eigendommen (zaakschade) zijn 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 je rechtstreeks door een patiënt aansprakelijk wordt gesteld, dan behoor je de Raad van Bestuur hierover in te lichten.

5. Omgaan met ongenoegen

Het is vervelend om met ongenoegen te worden geconfronteerd, zeker wanneer je je 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 jou mag verwachten. Van jou, als medewerker, wordt onder alle omstandigheden een professionele omgang met klagende patiënten verwacht. Je voorkomt daardoor vaak ook dat een klacht onnodig escaleert. Hieronder vind je enkele tips hoe om te gaan met een patiënt die aan jou zijn ongenoegen kenbaar maakt.

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 al meer dingen niet naar verwachting zijn verlopen.

Luisteren-samenvatten-doorvragen

Het is belangrijk dat je de patiënt serieus neemt. Dit begint met luisteren en laten merken dat je luistert. Dit doe je door de kern van het verhaal van de patiënt samen te vatten.

Vervolgens kun je 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 jouw 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 jouw commentaar te komen.

De klacht gaat niet over jou

Als de klacht niet tegen jou persoonlijk is gericht, haal dan je leidinggevende erbij of verwijs de klager naar degene tegen wie de klacht is gericht.

6. Omgaan met agressie

Van onze patiënten en ook van jou 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 je verwacht dat een patiënt zich agressief gaat gedragen, licht dan van te voren een collega of je leidinggevende in en zorg ervoor dat je niet alleen bent. Desnoods kun je vooraf de beveiliging informeren. Als een klager tijdens een gesprek onverwacht agressief wordt, of wanneer je je niet veilig voelt, dan kun je rechtstreeks de beveiliging bellen via telefoonnummer 5555. Dit nummer is vierentwintig uur per dag bereikbaar.

7. Oplossing

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

8. Als je er niet uitkomt

Als je er met de patiënt niet uitkomt, kan het verstandig zijn om het gesprek in tweeën te knippen. Je kunt dit bijvoorbeeld doen door iets uit te zoeken. Je kunt ook hulp inroepen van je leidinggevende. Wanneer een patiënt zijn ongenoegen blijft behouden, kun je hem wijzen op de klachtenprocedure en doorverwijzen naar de adviseur Kwaliteit.

9. Omgaan met aansprakelijkstellingen

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 vind je enkele tips over hoe om te gaan met situaties die mogelijk tot een aansprakelijkstelling kunnen leiden.

Openheid

Licht de patiënt zo snel mogelijk in over zaken die anders zijn gelopen dan je 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 je vraagt hoe hij het ziekenhuis aansprakelijk kan stellen, kun je hem naar de adviseur Kwaliteit verwijzen, telefoonnummer (0182) 505974, of de folder *Een klacht* meegeven.

10. Meer informatie

Meer informatie over de klachtenregeling vind je in het reglement klachtafhandeling. Dit kun je opvragen of inzien bij de klachtenfunctionaris. Ook op GHZ Intern vind je meer informatie over omgaan met klachten en de procedure. Voor vragen over of ondersteuning bij ingediende klachten kun je terecht bij de adviseur Kwaliteit, toestel 5974.

Colofon

Uitgave: Groene Hart Ziekenhuis, Kwaliteit en Veiligheid

Productie: HRM

Maart 2014