



Incidenten, klachten en geschillen

De Gezonde Zorg zet zich om u de best passende zorg te leveren. Uw persoonlijke doelstelling staat daarbij centraal. Wij volgen daarbij professionele standaarden om u veilig en verantwoord te helpen dit doel te bereiken.

Helaas kan het gebeuren dat zaken niet verlopen zoals u deze had verwacht of had gewild. Dit kan binnen de behandeling zelf het geval zijn, bijvoorbeeld in de relatie met het behandelteam, of met de groep waarmee u de behandeling volgt. Dit kan ook met onze backoffice, of andere vertegenwoordigers van onze instelling het geval zijn, bijvoorbeeld over een factuur, het plannen van een afspraak, of u vindt dat uw privacy niet voldoende is gewaarborgd.

Wij nodigen u nadrukkelijk uit om dit aan ons te melden. Wij houden een register bij van alle gemelde 'incidenten'. Hierin zijn ook incidenten opgenomen die door onze medewerkers zelf gemeld zijn. Deze incidenten worden periodiek geëvalueerd, zodat wij kunnen leren van deze meldingen. Daar waar nodig zullen wij onze werkprocessen of procedures aanpassen om deze incidenten in de toekomst te voorkomen.

Wat is een incident?

Een incident is 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden, of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.' Voorbeelden zouden kunnen zijn dat u een recept krijgt voorgeschreven, maar dat deze per ongeluk op de verkeerde naam is aangemaakt. Een ander voorbeeld is dat u bij het beweegprogramma een blessure oploopt. Maar ook kan het zijn dat u per ongeluk een gesprek over een cliënt opvangt tussen 2 zorgprofessionals, doordat zij de privacyregels niet goed in acht hebben genomen en de deur van de werkkamer niet goed hebben gesloten.

Een incident hoeft dus niet per se uw eigen behandeling te betreffen. U helpt ons ook door andere zaken te melden die u opvallen.

Op basis van de incidentmelding zullen wij mogelijk contact met u opnemen voor een nadere toelichting. Afhankelijk van de (mogelijke) gevolgen die het incident voor u of voor een andere cliënt heeft of zou hebben gehad, besluiten wij hoe te handelen. In het ernstigste geval zullen wij het incident melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd (IGJ). Ook u kunt dit doen, wanneer u vindt dat dit nodig is. Melding bij de IGJ wordt gedaan wanneer een incident (c.q. een calamiteit) heeft geleid tot de dood van een cliënt of dusdanig ernstige gevolgen heeft dat de cliënt hier blijvend schade aan overhoudt.

Hoe ga ik te werk?

Als zich een incident voordoet, vragen wij u om direct de betrokken medewerker hierop aan te spreken. Op die manier kan de medewerker direct lering trekken uit zijn of haar handelen en is het effect het grootst.



Wanneer dit niet mogelijk is, of u besluit pas op een later moment om melding te maken, vragen wij u nog steeds om dit bij de betrokken medewerker te doen. Wanneer het een behandelaar betreft, kunt u ook vragen om dit met of bij de hoofdbehandelaar van uw traject te doen. Bij de receptie kunt u vragen om een afspraak hiervoor.

Wilt u het incident melden, maar dit niet via de medewerker te laten verlopen, stuurt u dan een e-mail naar: stichting@degezondezorg.nl

Vindt u dat er actie moet worden ondernomen op het incident, dan kunt u het incident melden als een klacht.

Wanneer en hoe meld ik een klacht?

Wanneer zich een incident voordoet en u wilt dat wij actie ondernemen hierop richting de betreffende medewerker, of u wilt meer toelichting op hoe bepaalde zaken zijn verlopen, dient u dan een klacht in. Hiervoor kunt u zich wenden tot het [Klachtenloket Zorg](#) en/of een e-mail sturen naar: info@klachtenloket-zorg.nl. Meldt daarin duidelijk dat u een klacht indient en beschrijf zo uitgebreid als mogelijk wat in uw ogen is gebeurd.

Via het [Klachtenloket Zorg](#) wordt uw melding opgevolgd en afgehandeld volgens de richtlijnen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet schrijft onder meer het volgende voor:

- U moet uw klacht laagdrempelig (en kosteloos) kunnen melden bij onze klachtenfunctionaris, zodra u er met de betrokken zorgverlener niet uitkomt. Het genoemde e-mailadres komt uit bij onze klachtenfunctionaris.
- Wij dienen binnen 6 weken de klacht te hebben afgehandeld. Wij zullen u daarbij op de hoogte houden van het verloop van de afwikkeling.
- Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld moet u zich kunnen wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie, waarbij wij zijn aangesloten. Hier kunt u het geschil melden.

De geschillencommissie

De Gezonde Zorg is aangesloten bij 'de **geschillencommissie**' (www.degeschillencommissie.nl). Deze onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende commissie bemiddelt tussen u en ons om tot een passende oplossing te komen. Via de genoemde website kunt u het geschil melden, waarna de commissie contact met u en ons opneemt om dit af te handelen. Als u een melding wilt doen, kunt u ons binnen het register van 'de geschillencommissie' vinden onder de naam 'De Gezonde Zorg'.