

Ontevreden patiënt? Klacht?

Zoek contact!

Bijna altijd hebben klachten en claims van patiënten te maken met de communicatie tussen zorgverlener en patiënt. Het gevoel niet gehoord te worden blijkt voor patiënten soms al aanleiding te zijn om een klacht of claim in te dienen. Tijdens de Onderlinge Tafel Klacht- en claimopvang eind vorig jaar voor klachtenfunctionarissen werd uitgebreid stilgestaan bij hoe je klachten en claims kunt voorkomen. Het belangrijkste advies aan artsen en andere zorgverleners: zoek persoonlijk contact met een patiënt als blijkt dat hij of zij ontevreden is of een klacht heeft ingediend. Uiteraard kan de klachtenfunctionaris hierin ook een rol spelen.



Tips van klachtenfunctionarissen die je zó kunt overnemen:

1

Heb je als zorgprofessional een slecht gevoel over een behandeling of een ander patiëntcontact, vraag de klachtenfunctionaris dan om advies. Uit de praktijk blijkt dat je zo veel 'afvangt' en escalatie voorkomt. Op deze manier werd de klachtenfunctionaris van het Maasstad Ziekenhuis de afgelopen jaren steeds meer een sparringpartner voor de zorgprofessionals.

2

Persoonlijk contact is de beste manier om een patiënt het gevoel te geven gehoord te worden. De klachtenfunctionaris van Rijnstate gaat daarom zo nodig bij patiënten op huisbezoek als zij niet naar het ziekenhuis toe kunnen of willen komen.

3

Organiseer zo nu en dan een spreekuur voor patiënten die een klacht of claim hebben lopen tegen het ziekenhuis. Desgewenst is de schadebehandelaar van MediRisk daarbij aanwezig.

4

Gelukkig worden er maar heel weinig echte fouten gemaakt. Toch gaat er soms iets mis. Dan is het goed als arts te weten wat je wel of niet mag doen. Zo mag je dus gewoon 'sorry' zeggen. Sommige ziekenhuizen vragen een jurist van MediRisk om een toelichting te komen geven over de do's en don'ts van medische aansprakelijkheid in bijvoorbeeld het stafoverleg.

5

Organiseer een bijeenkomst voor collega's over claims: hoeveel claims lopen er bij ons, hoe worden deze behandeld en wat kunnen we ervan leren?

6

Soms hebben mensen een klacht ingediend, maar kan een persoonlijk gesprek toch nog veel kou uit de lucht halen. Zaans Medisch Centrum heeft daarom een alinea toegevoegd aan de ontvangstbevestiging van klachten en biedt de patiënt aan alsnog een gesprek te hebben met het ziekenhuis.

Op maandag 13 mei vindt een bijeenkomst **partnership Klacht en claim plaats bij MediRisk in Utrecht**. Klachtenfunctionarissen en schadecontactpersonen ontvangen binnenkort een uitnodiging. Er is een besloten platform waarop klachtenfunctionarissen ervaringen en tips uitwisselen met collega's van andere ziekenhuizen. Interesse? Mail dan naar info@medirisk.nl.

