



BUITENGEWOON

En toen had je een klacht aan je broek

Wat betekent de WKKGZ
voor klachten en claims





Klachten en claims volgens de Wkkgz

Achterliggende gedachte van de wetgever:

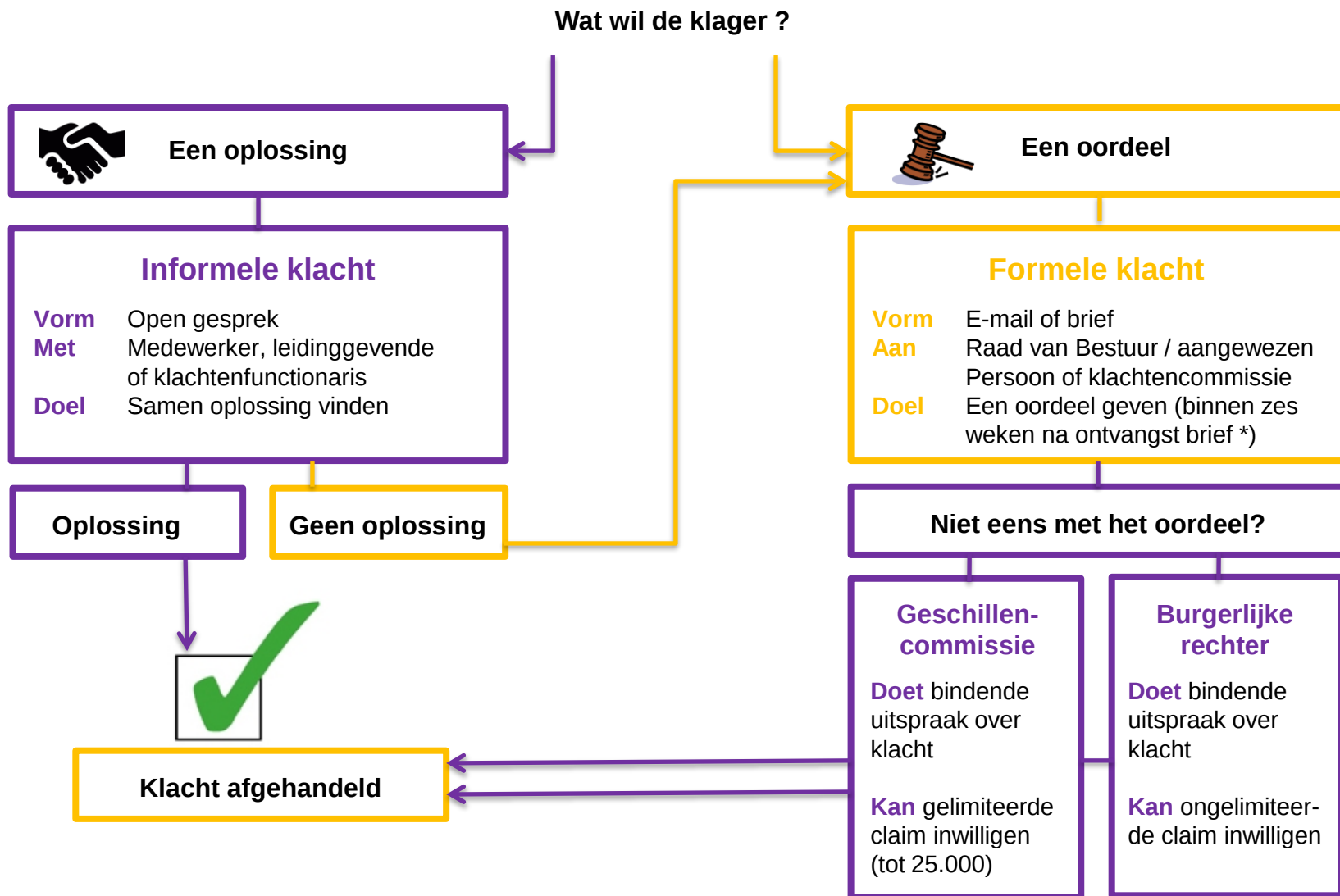
- Open informatie aan de patiënt
 - plicht om patiënt te informeren over incidenten
 - tijdstip, toedracht en betrokken zorgverleners in dossier noteren
 - klachtenfunctionaris verplicht ter bemiddeling richting de bron
- Oplossing van klachten en geschillen zo veel mogelijk informeel en dicht bij de bron

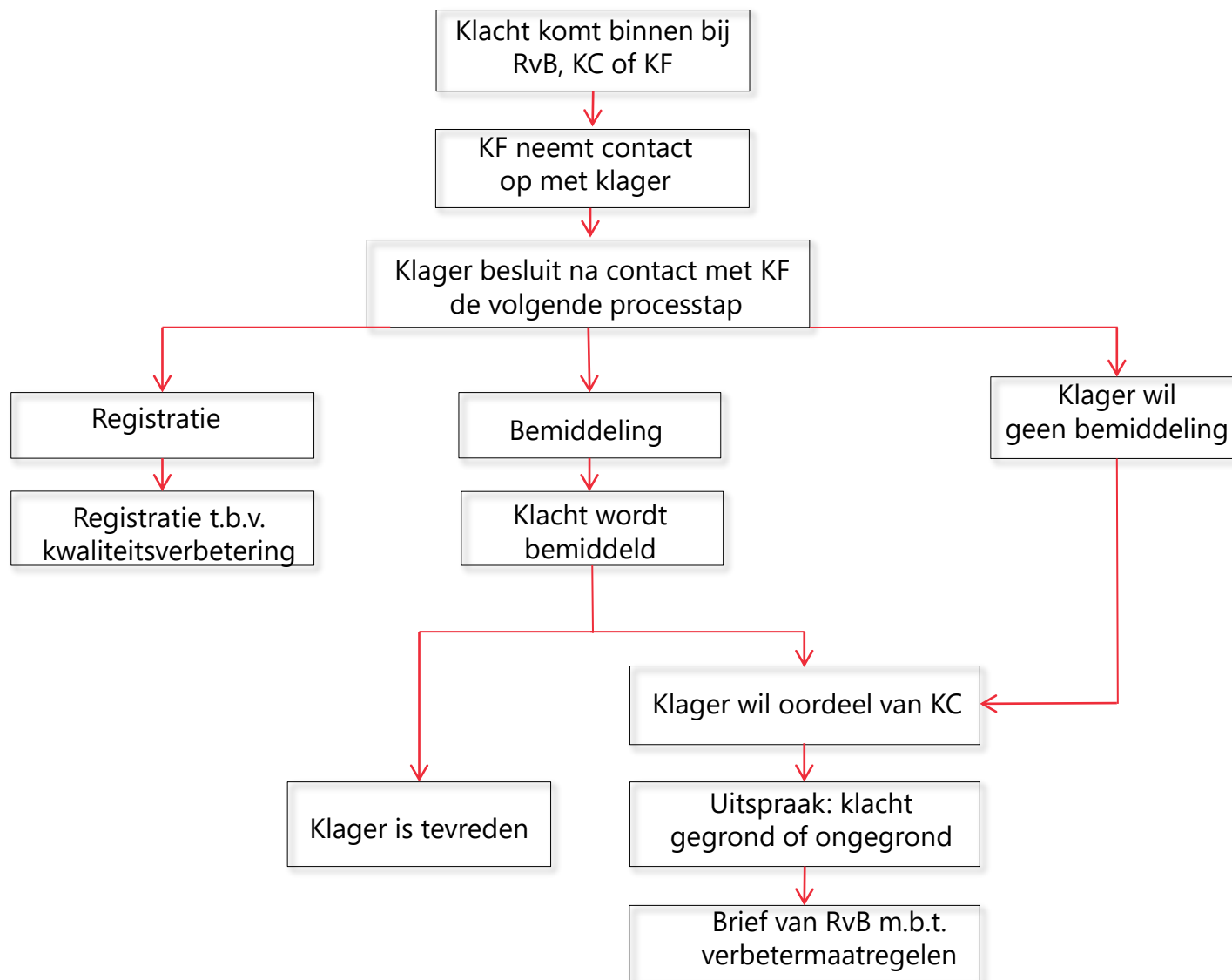


Klachtenprocedure



BUITENGEWOON







Communicatie

- Open en eerlijk
 - Stevig
 - Direct
 - Empatisch
 - Luister achter de beleving
 - Persoonlijk gesprek
 - Val collega's niet af
-
- In de formele fase: reageer hiernaast feitelijk en voeg protocollen/richtlijnen zn toe



- Hoofd neemt contact op met KF
- Kind heeft verkeerde voeding gehad bij provocatie test (2 dagen geleden)
- Kind is benauwd geworden en onwel
- Vraag aan KF om met ouders contact op te nemen (onafhankelijkheid)
- Arts en verpleegkundigen zijn vanaf dag 1 duidelijk betrokken
- Kind heeft kadootje gehad en 1 (ekstra)dag opgenomen geweest



- Telefonisch contact gelegd ouders
 - Aandacht en verhaal
 - Luisteren naar focus ouders
 - Duidelijke afspraken
 - Zn. Inzet specifieke vraag
 - Vervolgen proces
 - Proces
- Communicatie over en weer



Communicatie

- Ziekenhuis
- Vooraf
- Betrokken afdelingen
- Verwerking
- Verbeteringen
-

Familie
Vooraf
Systeem
Verwerking
Toekomst
Klacht of niet



“Ik heb mijn best gedaan. Meer kon ik niet doen”.



Vragen?

