

Klachtenregeling en meldplichtincidenten

Een klacht

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over de behandeling. Als dat het geval is hoop ik dat je dit tijdig met mij bespreekt. Het uitgangspunt is dat we samen tot een oplossing komen waar jij tevreden mee bent. Wanneer we er samen niet uitkomen dat ben je vrij om een klacht in te dienen. Hiervoor ben ik aangesloten bij de SCAG. Je kunt in de folder van het SCAG lezen wat je moet doen als je een klacht in wilt dienen.

Meldplicht incidenten (VIM)

Sinds 1 juli 2016 stelt de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) als verplichting dat zorgprofessionals hun (bijna)incidenten veilig intern gaan melden. Deze wet geldt dus ook voor mij als gz-psycholoog. De meldingen zijn bedoeld om te analyseren en te reflecteren. De grotere bewustwording en verbeteracties moeten bijdragen aan veiliger en daardoor betere zorg. Voorafgaand aan de melding zal ik een aantal zaken vastleggen, waaronder wat de aanleiding, oftewel de oorzaak van het incident was, de gevolgen van het incident voor de cliënt, of wat de mogelijke uitkomsten hadden kunnen zijn. Ook leg ik vast wie er bij het incident betrokken waren en wat mijn (re)actie was naar jou. Aanvullend zal ik het incident, anoniem, bespreken in mijn intervisiegroep. Dit allen om te kunnen analyseren, reflecteren en verbeteracties aan te maken om de kans op herhaling te voorkomen. Je wordt altijd over een incident ingelicht. Ook zal ik het vermelden in je dossier. Wanneer sprake is van een calamiteit (een incident van de zwaarste categorie) ben ik verplicht melding te maken bij de inspectie voor de gezondheidszorg (izg) www.igz.nl. De IGZ houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz.