



## 1. Inleiding

Deze procedure beschrijft de wijze waarop alle interne en externe meldingen, afwijkingen, klachten, tekortkomingen worden geregistreerd, behandeld en opgelost. Dit met als doel om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Meldingen kunnen afkomstig zijn van cliënten, maar ook de klachten van medewerkers worden volgens deze procedure opgelost.

## 2. Verantwoordelijkheden

Functionaris	Verantwoordelijkheden
Alle medewerkers	Identificeren en melden van (details van) afwijkingen, klachten en tekortkomingen en registreren van de meldingen op het meldingsformulier
Klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon	Afhandelen van meldingen volgens Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
	Informereren van cliënt over (intern) klachtenreglement
	Controleren op juiste registraties van meldingen
Management	Bepalen van de correcties en corrigerende maatregelen na de melding
	Herbeoordelen van het effect van de genomen maatregelen
	Vaststellen preventieve maatregelen
	Melden calamiteiten aan verschillende instanties
	Periodiek evalueren en analyseren van de meldingen

## 3. Beschrijving procedure

### 3.1 Soorten meldingen

Onder meldingen worden verstaan:

- (officiële) klachten
- (bijna) ongevallen cliënten (MIC)
- (bijna) ongevallen en als onveilige ervaren situaties voor de medewerkers (MIM)
- verplichte meldingen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en/of gemeente
- overige meldingen:
  - interne verbetervoorstellen
  - tekortkomingen en leveringsfouten van producten en/ of diensten van leveranciers
  - storingen aan bedrijfsmiddelen
  - klachten afkomstig van medewerkers
  - verlies, schade of diefstal eigendommen

### 3.2 (Officiële) klachten

De Novo Noord heeft een klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon aangesteld. Cliënten kunnen zich met een probleem, zorg of klacht tot de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon wenden. Deze zal een cliënt, desgewenst, informeren over de wijze waarop hij een klacht kan melden en zal bemiddelen om een oplossing te vinden waar eenieder zich in kan vinden. Klachten van cliënten worden geregistreerd in Q-base (link naar Q-base registratie) en kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon. Klachten van cliënten worden binnen 6 weken behandeld en besproken met de cliënt. De behandeling van de klacht mag met 4 weken verlengd worden.



Daarna mag verlengen enkel met toestemming van de cliënt. Afhandeling van klachten vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.8. De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het klachtenreglement. Daarnaast is het klachtenreglement ook te raadplegen via de website. (zie *Klachtenreglement*).

Indien de klacht (melding) niet in onderling overleg tussen cliënt en directie van de organisatie opgelost kan worden, dan kan de klacht worden voorgelegd aan het onafhankelijke klachtenloket zorg, zij informeren en adviseren en kunnen contact leggen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Is de klacht dan nog niet naar tevredenheid opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen waarbij De Novo Noord zich heeft aangesloten. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon staat de cliënt desgewenst bij in het opstellen en versturen van de klacht naar het onafhankelijke klachtenloket zorg.

### 3.3 Melding en registratie (bijna) ongevallen cliënten (MIC)

Meldingen van (bijna) ongevallen worden geregistreerd in Q-base (link naar Q-base registratie). De zorgmanager neemt de meldingen in behandeling. Afhandeling van de meldingen vindt plaats zoals omschreven in paragraaf 3.8.

Hierbij geldt als **meldingscriterium**:

*"Ieder incident al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen of nalaten, bij onderzoek, behandeling, verpleging of verzorging van de klant, dat tot een schadelijk gevolg, zowel fysiek als psychisch, van de klant heeft geleid, dan wel naar algemene ervaringsregels tot schadelijk gevolg had kunnen leiden, indien dit niet was voorkomen door een toevallige gebeurtenis, of door een tevoren gepland ingrijpen."*

Indien de melding een **calamiteit** betreft, zoals gedefinieerd door de Inspectie voor de gezondheidszorg zal deze direct aan hen gemeld worden. Hierbij geldt als meldingscriterium:

*"Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid"*.

### 3.4 (Bijna)ongevallen en als onveilig ervaren situaties voor de medewerkers (MIM)

Op grond van de Arbowet heeft de werkgever de volgende meldings- en registratieplicht:

- ernstige ongevallen die werknemers tijdens hun arbeid zijn overkomen, moeten worden gemeld bij de Arbeidsinspectie. Arbeidsongevallen moeten gemeld worden als zij de dood, een ziekenhuisopname of blijvend letsel tot gevolg hebben;
- alle ongevallen die tot meer dan drie dagen ziekteverzuim leiden, dienen te worden geregistreerd door de werkgever.

Registratie van (bijna)ongevallen en als onveilig ervaren situaties voor de medewerkers vindt plaats in Q-base (link naar Q-base registratie). Afhandeling vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.8.

Voor klachten van medewerkers geldt:

- Medewerk(st)ers kunnen hun klacht indienen bij de directie;
- De directie nodigt de medewerker zo spoedig mogelijk uit voor een persoonlijk gesprek;
- Na afhandeling van de klacht wordt er een registratie ingevoerd in Q-base. Het ingevulde formulier in overleg met de medewerker opgeborgen in het personeelsdossier (zie *P 30.1 Personeelsmanagement*). Tijdens het functioneringsgesprek, en eerder indien noodzakelijk, vindt evaluatie plaats.

### 3.5 Verplichte meldingen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft de werkgever de volgende meldings- en registratieplicht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (klik hier voor de digitale melding):

- Indien er sprake is van ernstig disfunctioneren van een zorgverlener, waarna ontslag volgt;
- Indien een cliënt te maken heeft gehad met elke vorm van geweld binnen de zorgrelatie.



Registratie vindt plaats in Q-link. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.8.

### 3.6 Overige meldingen

Overige meldingen (zie paragraaf 3.1) worden geregistreerd in Q-base. De directie neemt deze meldingen in behandeling. Afhandeling vindt plaats zoals omschreven in paragraaf 3.8.

### 3.7 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Indien sprake is van een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling dan wordt, in overleg met de directie, gebruik gemaakt van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling (zie *P 40.2 Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling*).

### 3.8 Afhandeling van meldingen

Meldingen worden binnen een termijn van 5 werkdagen in behandeling genomen. Verdere analyse en beoordeling geschiedt zoals beschreven in *P 50.2 Corrigerende maatregelen*.

Eventueel verlies, schade of diefstal van eigendommen van cliënten wordt door het management in overleg met de cliënt, indien van toepassing in samenspraak met de verzekeraar en/of politie, afgehandeld. Melding van het incident geschiedt door de medewerker in Q-base (*zie link naar Q-base registratie*).

Alle meldingsformulieren worden centraal beheerd. De directie houdt hierbij controle op de juiste registratie van de melding op het meldingsformulier en houdt toezicht op de afhandeling ervan.

## **4. Referenties**

P 50.1 Klachten en meldingen

P 50.2 Corrigerende maatregelen

P 50.7 Beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem

Q-base