

Klachtenformulier – voor de patiënt

Het team van Huisartsenpraktijk Kloosterpad streeft ernaar om u goede en verantwoorde zorg te leveren. Toch kan het zijn dat dingen anders lopen dan gewenst en zelfs misgaan. Laat ons weten wanneer u vindt dat er dingen zijn misgegaan. Graag willen we hierover met u het gesprek aangaan. Mogelijk kunnen we een toelichting geven, die zaken duidelijker voor u maken. Tegelijk kunnen we van uw situatie leren en veranderingen aanbrengen in onze werkwijze, waardoor herhaling kan worden voorkomen. Wanneer u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken, vragen we u om onderstaand klachtenformulier in te vullen. We nemen dan na ontvangst contact met u op voor het maken van een afspraak.

- Graag helemaal invullen -

Datum:	
--------	--

Uw gegevens (degene die de klacht indient)	
Naam:	
Adres:	
Postcode + woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Mailadres:	

Gegevens van de patiënt (dit kan ook de vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt zijn)	
Naam van de patiënt:	
Geboortedatum patiënt:	
Relatie tussen de indiener en de patiënt (bv. ouder/echtgenote):	

Betrokken medewerker(s)	
Naam:	
Naam:	
Naam:	

Omschrijving van uw klacht

Datum gebeurtenis:

Tijdstip::

Beschrijf hieronder waarom u niet tevreden bent.

Ter ondersteuning kunt u de volgende vragen gebruiken:

- Wanneer was de situatie waarover u klaagt?
- Wat is er gebeurd?
- Waren er anderen bij betrokken?
- Is het een klacht van uzelf of klaagt u namens iemand anders?
- Heeft u al met iemand over uw klacht gesproken?
- Wat had anders gemoeten?

Omschrijving van de klacht:

U kunt het ingevulde formulier afgeven bij:

Balie Huisartsenpraktijk Kloosterpad, Kloosterpad 2a te Dongen

Wij nemen daarna contact met u op.

Hoe wilt u hier een gesprek over (svp aankruisen)?

- Telefonisch
- Op het spreekuur

De huisartsenvoorziening is aangesloten bij:

- SKGE

Komt u er met ons niet uit: klacht indienen bij skge

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en kan samen met u naar een oplossing zoeken, zoals bemiddelen tussen u en uw huisarts of waarnemend huisarts. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Wilt u hulp van een klachtenfunctionaris? Vul dan het klachtenformulier in op de [website van skge: www.skge.nl](http://www.skge.nl)

Stuurt u liever uw klacht per post? Dan is het belangrijk dat u een duidelijke omschrijving geeft wanneer en waar de gebeurtenis plaatsvond, over wie u een klacht heeft en waarom u niet tevreden bent. Vergeet u niet uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer te vermelden. U kunt uw klacht sturen naar:

Skge, Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven

Geschilleninstantie

Als u er ook met hulp van de klachtenfunctionaris echt niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (een (voormalig) rechter), uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris (jurist). De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.

Meer informatie vindt u op www.skge.nl

Als u nog vragen heeft aan skge, kunt u bellen naar 088 0229100.