|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Vul dit formulier zo volledig mogelijk in en email het naar: [klantenservicebzf@brocacef.nl](https://kwaliteit.brocacef.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=8de7a8d1-0f72-409d-97c6-55e4d40b8225) | | | | |
|  | | | | |
| **Algemene gegevens** | | | | |
| **Naam melder** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Instelling** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Locatie/afdeling** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Is er reeds contact geweest met BZF** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
|  | **Zo, ja met wie *(naam / functie)*** | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Contactgegevens *(telefoon / email)*** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
|  | | | | |
| **Gegevens klacht / incidentmelding** | | | | |
| **Datum / tijdstip plaatsvinden incident** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Cliëntgegevens *(naam/geboortedatum)*** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Beoordeling situatie**  ***(Neem bij ernstige meldingen direct contact op met de dagapotheker tel: 0478 50 92 44)*** | |  | | Geen schade voor cliënt |
|  | | Onderzoek nodig om schade cliënt te beoordelen |
|  | | Schade voor cliënt |
| **Korte omschrijving van de klacht/melding** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
| **Eventuele acuut genomen maatregelen**  ***(+ intern gemeld aan)*** | | Klik hier als u tekst wilt invoeren. | | |
|  | | | | |
| **Aard / oorsprong van de klacht en incidentmelding** | | | | |
| **Medicatie op rol (GDS)** | |  | Tablet te veel in zakje | |
|  | Tablet te weinig in zakje | |
|  | Kapotte / halve tablet in zakje | |
|  | Zakje ontbreekt op rol | |
|  | Verkeerde tablet in zakje | |
|  | Rol van individuele patiënt ontbreekt of niet volgens afspraak geleverd | |
|  | |  | Af- en openscheuren van zakje(s) gaat moeilijk | |
| **Toedienlijsten** | |  | Toedienlijst niet geleverd | |
|  | Toedienlijst onterecht ontvangen | |
|  | Toedienlijst verkeerde cliënt geleverd | |
|  | Toedienlijst verkeerde periode geleverd | |
| **Dienstverlening** | |  | FTO | |
|  | Locatiebezoek | |
|  | Niet binnen afspraak gereageerd | |
|  | Nieuwsbrief niet ontvangen | |
|  | |  | Relatiebeheerder niet bereikbaar | |
| **Medicatiebegeleiding** | |  | Medicatieopdracht onjuist/onvolledig ingevoerd door arts | |
|  | Medicatieopdracht onjuist/onvolledig ingevoerd door assistent | |
|  | Bejegening/communicatie naar klant | |
|  | GDS file niet of onvolledig doorgestuurd | |
|  | Medicatieopdracht geen leverantie aangemaakt | |
|  | |  | Niet binnen afspraak gereageerd | |
|  | |  | Onjuiste start/stopdatum | |
|  | |  | Preferentie niet juist uitgevoerd (A-B keuze) | |
|  | |  | Spoed bestelling niet geleverd | |
|  | |  | Tijdelijke / permanente vervangingen | |
| **Finance** | |  | Facturen onjuist | |
|  | Rapportage onjuist | |
| **Bereiding van een product** | |  | Voldoet niet aan productspecificaties (bereidingsfout) | |
|  | Etikettering niet juist | |
|  | Bereiding later geleverd dan de afspraak | |
|  | Voldoet niet aan productspecificaties | |
|  | |  | Houdbaarheid bereiding | |
| **Logistiek** | |  | Geneesmiddel niet geleverd | |
|  | Geneesmiddel te laat geleverd | |
|  | Etikettering product onjuist | |
|  | Houdbaarheid geneesmiddel | |
|  | Verkeerde aantal geleverd | |
|  | Verkeerde geneesmiddel geleverd | |
|  | Verkeerde sterkte / toedieningsvorm geleverd | |
|  | Geneesmiddel in verkeerde bak (colli) | |
|  | Bak (colli) onjuist geadresseerd | |
|  | Bak (colli) niet conform afspraak overgedragen | |
|  | Bak (colli) op verkeerde locatie geleverd | |
|  | Beschadigde levering | |
|  | |  | Lege bakken niet meegenomen | |
|  | |  | Over gekoelde producten | |
| **Algemeen** | |  | Oorsprong niet te bepalen | |
|  | Oorsprong niet binnen de aangegeven items; namelijk:  Klik hier als u tekst wilt invoeren. | |
|  | | | | |