|  |
| --- |
| 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 dagapothekertel: 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. |
|  |