



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Het Meldpunt IVA

Klachtenprocedure voor burgers

Versie: 2.0 | Datum: 11 maart 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Belangrijke definities.....	3
2. Het Meldpunt IVA.....	5
2.1 Doelstelling	5
2.2 Hoofdtaken.....	5
2.3 Zorgsectoren en zorginstellingen	6
3. Procedure afhandeling van vragen, meldingen en klachten	8
3.1 Procesbeschrijving.....	8
Uitnodiging voor gesprek bij de Inspectie Volksgezondheid Aruba	8
Machtigingsformulier	8
Civiele rechter, Medisch Tuchtcollege of Openbaar Ministerie	9
3.1.1 Afhandeling van vragen.....	9
3.1.2 Afhandeling van meldingen	9
3.1.3 Het afhandelen van klachten, de klachtenformulier en de klachtenbrief.....	10
Klacht indienen bij de zorgaanbieder en de klachtafhandeling.....	10
Klachten afhandeling bij het Meldpunt.....	10
Niet tevreden met de reactie of geen reactie van de zorgaanbieder?	11
Criteria voor verder onderzoek door de Inspectie.....	11
Onderzoek door de Inspectie bij een vermoedelijke calamiteit	11
Anoniem melden	12
Contact opnemen met het Meldpunt IVA.....	12



Voorwoord

Het Meldpunt IVA (hierna: Meldpunt) is een afdeling van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie) die het afhandelingsproces van binnenkomende vragen, meldingen en klachten in de gezondheidszorg controleert. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van zorg in Aruba. Een vraag, melding of een klacht die bij het Meldpunt binnenkomt wordt altijd serieus genomen. Dit omdat het vaak een belangrijk signaal is voor de Inspectie dat kan leiden tot een onderzoek of een inspectiebezoek. De informatie die bij de Inspectie binnenkomt via een vraag, melding of een klacht gebruikt de Inspectie ook als input om trends te kunnen herkennen voor haar risico-gestuurd toezicht.

In dit document leest u, hoe u als burger een vraag, melding of een klacht bij het Meldpunt kan indienen. Ook hoe het Meldpunt u verder kan helpen.



1. Belangrijke definities

In dit document zult u de volgende termen tegenkomen:

Client: degene aan wie zorg wordt verleend.

Instelling: een organisatorisch verband (met meer dan een beroepsbeoefenaar) dat de verlening van zorg als doelstelling heeft. Zoals bijvoorbeeld een ziekenhuis of maatschap.

Klager: de cliënt zelf, een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt die een klacht indient.

Klacht: is een ontevredenheid over een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon tegen een cliënt.

Klachtenbehandeling: het proces van ontvangen, registreren en afhandeling van de klacht.

Melding: een schriftelijk, elektronisch, persoonlijk of telefonisch bericht over:

- de kwaliteitsborging van een aangeboden zorg;
- het professioneel functioneren van een zorgaanbieder;
- een geneesmiddel of andere zelfstandigheid, zoals bijvoorbeeld een voedingssupplement dat toepassing vindt in de zorg;
- het handelen van het bij dat geneesmiddelen of andere zelfstandigheid betrokken bedrijf.

Zelfstandigheden: stoffen, dieren, planten, delen of producten van dieren of planten, producten bereid uit dieren of planten of uit gedeelten van dieren of planten, en ook de mengsels hiervan. Zoals bijvoorbeeld geneesmiddelen of voedingssupplementen (Landsverordening op de geneesmiddelenvoorziening (AB 1990 no. GT9)).

Zorg: de zorg voor de gezondheid van de mens, waaronder in ieder geval wordt begrepen:

1°. alle verrichtingen, het onderzoeken en geven van raad daaronder begrepen, die rechtstreeks betrekking hebben op een persoon en ertoe strekkende hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan van een ziekte te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, dan wel verloskundige bijstand te verlenen;

2°. het bij een persoon afnemen van bloed of wegnemen van weefsel voor andere doeleinden dan die, bedoeld in ten 1°;

3°. het wegnemen van weefsel bij een overledene en het verrichten van sectie;

4°. alle andere verrichtingen, het onderzoeken en het geven van raad daaronder begrepen, die rechtstreeks betrekking hebben op een persoon en ertoe strekkende diens gezondheid te bevorderen of te bewaken;



5º. de zorg voor de preventie van gezondheidsrisico's en de verstrekking in dit kader van informatie aan de cliënt;

Zorgaanbieder: 1º. Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een instelling in stand houdt; 2º Natuurlijke personen of rechtspersonen die gezamenlijk een instelling vormen; 3º. De zorgverlener.



2. Het Meldpunt IVA

2.1 Doelstelling

De doelstelling van het Meldpunt is het bieden van een laagdrempelig aanspreekpunt waar u, de cliënt, voor al uw vragen, meldingen en klachten over de kwaliteit van de geboden zorg terecht kan. Het Meldpunt informeert en begeleidt cliënten bij een professioneel en efficiënt klachtenafhandelingsproces. Ook wordt informatie over vragen, klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt gegenereerd wat essentieel is voor trendbewaking. Daarnaast meldt het Meldpunt signalen aan de Afdeling Cure & Care wat nodig is om het risico gestuurd toezicht te bepalen. Ook kunnen klachten over de Inspectie zelf (b.v. omgang met cliënten; handelingswijze tijdens een inspectiebezoek etc.) via het Meldpunt worden ingediend.

Het verschil tussen een melding en een klacht

In principe wordt informatie die het Meldpunt binnenkomt eerst als melding gecategoriseerd. Hier wordt dan besloten of het om een melding of een klacht gaat. Het verschil tussen een melding en een klacht is dat bij een melding, de melder niet de wens heeft om zijn/haar ontevredenheid over een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon bekend te maken bij de zorgaanbieder. De melding wordt dan bij de Inspectie geregistreerd ter informatie. Afhankelijk van de ernst van de melding wordt er besloten of er een inspectiebezoek of inspectieonderzoek dient plaats te vinden. Bij een klacht, daarentegen, heeft de melder een specifieke wens bij het bekendmaken van de melding bij de zorgaanbieder. De melder wenst en verwacht dan dat er actie wordt ondernomen door de zorgaanbieder naar aanleiding van zijn/haar klacht (bijvoorbeeld een verontschuldiging of verbetering van de zorg die bij de zorgaanbieder wordt gegeven etc.)

2.2 Hoofdtaken

Het Meldpunt heeft twee hoofdtaken:

1. Het begeleiden van cliënten

Het begeleiden van cliënten met klachten en/of meldingen over de kwaliteit van de gezondheidszorg en de klachtenprocedure. Bepaalde klachten en/of meldingen die met betrekking tot incidententoezicht verder moeten worden onderzocht of die mogelijk een (vermoedelijke) calamiteit betreffen, komen terecht bij de Inspecteur Gezondheidszorg voor verdere afhandeling.

2. Het informeren van het volk

Alle meldingen worden geregistreerd en geanalyseerd. Deze informatie wordt jaarlijks (extern) gepubliceerd in de vorm van een klachtenbeeld.



LET OP:

- Het oplossen van een klacht behoort niet tot de verantwoordelijkheid van het Meldpunt maar tot de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder. Volgens artikel 9 t/m 13 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg, zijn zorgaanbieders juridisch verantwoordelijk voor het zelf afhandelen van klachten en dienen zij een klachtenregeling te hebben.
- Als een melding binnenkomt wordt eerst gekeken naar de ernst van de melding. Afhankelijk hiervan bepaalt het Meldpunt of de melding als een klacht zal worden behandeld. Klagers worden bij klachten tegen zorgaanbieders eerst aangeraden om de klacht bij de zorgaanbieder zelf in te dienen. Indien een klager dat echt niet wil doen, dan wordt de klacht tegen de zorgaanbieder bij het Meldpunt behandeld. Nogmaals, het Meldpunt lost klachten niet op maar informeert burgers verder over mogelijke vervolgstappen die ze kunnen nemen.
- Meldingen worden intern met een afdelingsteam (Cure & Care of Geneesmiddelen) besproken en indien nodig kan er worden besloten om een onderzoek te verrichten of een inspectiebezoek te doen.

2.3 Zorgsectoren en zorginstellingen

Het werkveld van het Meldpunt omvat de gehele gezondheidszorg in Aruba. De gezondheidszorg is ingedeeld in beroepsbeoefenaren en zorginstellingen. Er is gekozen voor de onderstaande indeling gezien het feit dat de Inspectie toezicht houdt op 8 beroepsbeoefenaren die voorkomen in de Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg. Het gaat om de volgende beroepsbeoefenaren: artsen, tandheelkundige beroepsgroepen, apothekers, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten en verloskundigen.

Het Meldpunt gebruikt de volgende indeling voor wat betreft de beroepsbeoefenaren en zorginstellingen:

Beroepsbeoefenaren:

- Arts:
 - o Huisarts
 - o Medische specialist
 - o Bedrijfsarts
 - o Overige
- Tandheelkunde
 - o Tandarts
 - o Orthodontist
 - o Kaakchirurg
- Apotheker



- o Openbaar apotheker
 - o Ziekenhuis apotheker
- Fysiotherapeut
- Verpleegkundige
- Geestelijke gezondheidszorg :
 - o Gezondheidszorgpsycholoog
 - o Psychiater
 - o Psychotherapeut
- Verloskundige
- Oftalmische zorg

Zorginstellingen:

- Dr. Horacio E. Oduber hospitaal (HOH)
- Verzorgingshuizen
- Instituto Medico San Nicolaas (ImSan)
- Laboratoria
- Privéklinieken
- Overige zorginstellingen, zoals Wit Gele Kruis

Onder toezicht staande organisaties:

- alternatieve geneeswijzen
- beauty salons
- chiropractor



3. Procedure afhandeling van vragen, meldingen en klachten

3.1 Procesbeschrijving

Een vraag, melding of een klacht komt binnen bij de Inspectie via de volgende wegen/routes:

- Telefonisch;
- Schriftelijk (digitaal of per post);
- Persoonlijk (op afspraak).

Zoals eerder aangegeven, vindt er eerst een selectie plaats wanneer informatie binnenkomt bij het Meldpunt. Zo kan er worden bepaald of het om een vraag, melding of een klacht gaat. Zodra dit is bepaald dan wordt de vraag, melding of de klacht op digitale wijze geregistreerd.

Uitnodiging voor een gesprek bij de Inspectie Volksgezondheid Aruba

Als een klager een klacht indient bij de Inspectie, dan kan de klager indien noodzakelijk voor een gesprek uitgenodigd worden door het Meldpunt. Tijdens dit gesprek zal aan de klager worden gevraagd om de klacht of melding verder toe te lichten. Als er sprake is van een calamiteit¹, wordt de melding doorgestuurd naar de Inspecteur Gezondheidszorg voor verdere behandeling.

Machtigingsformulier

Een machtigingsformulier wordt alleen ondertekend (door de klager of nabestaande) in gevallen van een vermoedelijke calamiteit die betrekking hebben op de gezondheidszorg. Dit machtigingsformulier geeft de Inspectie toestemming om informatie op te vragen. Zo kan de Inspectie inzicht krijgen in bepaalde gegevens en/of een kopie van het medisch dossier opvragen bij een zorgaanbieder. Dit in het belang van een onderzoek naar aanleiding van een ingediende klacht.

¹ Elke onverwachte of niet-beoogde gebeurtenis die verband houdt met de door hem geboden zorg en die tot de dood van of ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid (artikel 8, lid 1, onderdeel a van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 74))



Civiele rechter, Medisch Tuchtcollege of Openbaar Ministerie

Het indienen van een klacht bij de Inspectie betekent niet dat de klager ook niet bij een andere instantie zijn casus verder kan laten behandelen. Te denken valt aan de civiele rechter, het Medisch Tuchtcollege en/of het Openbaar Ministerie. Indien de klager schadevergoeding wil, kan de klager naar de civiele rechter gaan. Indien de klager wil dat de kwaliteit van de beroepsbeoefening van de zorgaanbieder wordt getoetst, dan kan de klager terecht bij het Medisch Tuchtcollege. En als de klager een zorgaanbieder verdenkt van het plegen van een strafbare feit, dan kan de klager hiermee naar het Openbaar Ministerie.

3.1.1 Afhandeling van vragen

Indien een klager een vraag heeft over de aangeboden zorg, dan zal de Meldpunt medewerker zijn/haar vraag proberen te beantwoorden. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager verwezen naar de desbetreffende zorgaanbieder (bijv. een zorginstelling) in de zorg die de klager verder zal helpen om de vraag te beantwoorden. Indien de Meldpunt medewerker de vraag zelf kan beantwoorden, krijgt de klager de nodige informatie en wordt de vraag afgehandeld en afgesloten. De Meldpunt medewerker kan indien de klager dit wenst schriftelijke (digitaal) informatie nasturen.

3.1.2 Afhandeling van meldingen

Wanneer een melding bij het Meldpunt binnenkomt wordt gekeken of het om het volgende gaat:

- De kwaliteitsborging van de aangeboden zorg;
- Het professioneel functioneren van een zorgaanbieder;
- Een geneesmiddel of andere zelfstandigheid dat toepassing vindt in de zorg;
- Het handelen van een bij een geneesmiddelen of andere zelfstandigheid betrokken bedrijf;
- Overtredingen op een bepaalde wetgeving (bijv. Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg; Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg; Landsverordening verzorgingshuizen, Landsverordening geneesmiddelenvoorziening etc.).

Eenmaal dat de melding binnenkomt wordt deze geregistreerd. Meldingen worden intern met een afdelingsteam (Cure & Care of Geneesmiddelen) besproken en indien nodig kan er worden besloten om een onderzoek te verrichten of een inspectiebezoek te doen.



3.1.3 Het afhandelen van klachten, de klachtenformulier en de klachtenbrief

Indien de klager door wil gaan met haar/zijn klacht, dient de klager (1) een klachtenformulier in te vullen en (2) een klachtenbrief te schrijven. Deze kan dan persoonlijk ingediend worden bij de Meldpunt medewerker of digitaal via meldpunt@iva.aw. Ook kan een klacht ingediend worden via het online klachtenformulier op de website van de Inspectie. De klachtenbrief wordt dan door de Inspectie gestuurd naar de zorgaanbieder waar de klacht is ontstaan. Het klachtenformulier en een voorbeeld van een klachtenbrief zijn verkrijgbaar bij de balie van de Inspectie en/of te downloaden van de website van de Inspectie: www.iva.aw.

Klacht indienen bij de zorgaanbieder en de klachtafhandeling

De Meldpunt medewerker stuurt een brief naar de zorgaanbieder met de naam en contactgegevens van de klager samen met de ingevulde klachtenbrief voor afhandeling. Conform artikel 12, lid 1, sub c, d, en e van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg dient de zorgaanbieder de klacht zorgvuldig te onderzoeken en te behandelen. Binnen 6 weken na ontvangst van de klachtenbrief, dient de zorgaanbieder de klacht te hebben behandeld en afgehandeld. Ook dient de zorgaanbieder de klager en de Inspectie een schriftelijke mededeling te geven, waarin:

1. met redenen onderbouwd wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
2. welke beslissingen de zorgaanbieder op basis van de klacht heeft genomen;
3. binnen welke termijn de maatregelen die door de zorgaanbieder besloten zijn te nemen, zullen worden gerealiseerd.

Indien de zorgaanbieder door bijzondere omstandigheden meer tijd nodig heeft kan de termijn verlengd worden met vier weken. Indien een verlenging van vier weken nodig is, dient de zorgaanbieder de klager op schriftelijke wijze te informeren en een kopie hiervan te sturen naar de Inspectie. In totaal kan de afhandelingstermijn van de klacht maximaal tien weken duren.

Klachten afhandeling bij het Meldpunt

Zoals eerder genoemd dient de Inspectie een kopie van de schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder te ontvangen voor afhandeling. De Meldpunt medewerker overziet de afhandelingstermijn en indien er nog geen kopie is ontvangen, neemt de Meldpunt medewerker contact op met klager en/of de zorgaanbieder. Bij het ontvangen van deze schriftelijke mededeling controleert de Inspectie indien de mededeling voldoet aan de bovengenoemde punten 1 t/m 3 en of de klager hiermee tevreden. Indien ja, dan wordt de klacht afgehandeld.

Indien de Meldpunt medewerker niet geïnformeerd wordt binnen de termijn van zes of tien weken door de zorgaanbieder of door de cliënt, neemt de Meldpunt medewerker zelf contact op met de cliënt en/of de zorgaanbieder om na te gaan of de klacht is afgehandeld.



Niet tevreden met de reactie of geen reactie van de zorgaanbieder?

Als de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht en/of het standpunt van de zorgaanbieder, dient de cliënt deze ontevredenheid schriftelijk door te geven aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Indien de zorgaanbieder geen klachtencommissie heeft, kan de klager dit melden bij de Inspectie.

Criteria voor verder onderzoek door de Inspectie

In sommige gevallen zal de Inspectie zelf de klacht of melding verder onderzoeken. De criteria voor verder onderzoek door de Inspectie n.a.v. een klacht of melding:

- Er is mogelijk sprake van een (vermoedelijke) calamiteit. Een calamiteit is, elke onverwachte of niet beoogde gebeurtenis die verband houdt met de door hem geboden zorg en die tot de dood van of ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid, en geweld in de zorgrelatie. Dit is zoals gedefinieerd in artikel 8, lid 1, onderdeel a van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 74);
- Er is mogelijk sprake van geweld in de zorgrelatie;
- Er is mogelijk sprake van een structurele tekort in de kwaliteit en/of veiligheid van cliënten of de zorg;
- Er is mogelijk sprake van een onzorgvuldige klachtenprocedure;
- Er is mogelijk sprake van een (duidelijke) overtreding van Landsverordeningen waarop de Inspectie toezicht houdt.

Onderzoek door de Inspectie bij een vermoedelijke calamiteit

Indien de Inspectie heeft vastgesteld, dat er sprake is van een vermoedelijke calamiteit zal de Inspectie de klacht verder onderzoeken:

- De Inspectie benadert telefonisch en schriftelijk de betrokken zorgaanbieder(s) en vraagt om een eigen onderzoek te doen en een calamiteitenrapportage in te vullen en deze naar de Inspectie te sturen **binnen tien weken**;
- De Inspectie kan de zorgaanbieder verzoeken om in het kader van haar onderzoek concrete vragen te beantwoorden;
- De Inspectie benadert de melder, indien nodig personen die direct zijn betrokken bij de gebeurtenis. Het kan hierbij gaan om directe familieleden van de overledene, collega's van beroepsbeoefenaren of medewerkers binnen de zorginstelling;
- De Inspectie verzamelt de nodige informatie, onder andere gegevens die eventueel uit eigen onderzoek van de zorgaanbieder naar voren zijn gekomen;
- De Inspectie kan een inspectiebezoek verrichten;
- Van de gesprekken en gegevens uit het onderzoek van de zorgaanbieder wordt er een rapport door de Inspectie gemaakt aan de hand van de relevante feiten en bevindingen;
- Het rapport bevat de conclusie en aanbevelingen en eventueel te nemen maatregelen;
- Na afronding van het onderzoek worden betrokkenen schriftelijk hiervan op de hoogte gesteld door de Inspectie.



- Indien de Inspectie vindt dat er sprake is (geweest) van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, legt de Inspectie de zaak ter toetsing voor aan het Medisch Tuchtcollege.

Registratiegegevens bij een klacht

Ondergenoemde zijn de minimale registratie gegevens die de IVA nodig heeft als de klager een klacht gaat indienen.

- Contact gegevens en geboorte datum van de klager
 - o Contact gegevens bij indiening van een klacht/melding door nabestaanden/ andere namens cliënt/patiënt
- Naam zorgaanbieder/zorginstelling waar de klacht betrekking op heeft
- Datum gebeurtenis met betrekking tot de klacht
- Feitelijke omschrijving van de gebeurtenis waar de klacht of melding betrekking op heeft

Anoniem melden

Indien een klager liever anoniem wil blijven dan vraagt het Meldpunt om de Inspectie te bellen. Ook als een klager een klacht anoniem doorgeeft, nemen wij de klacht op en wordt deze geregistreerd. Wij registreren de naam en contactgegevens van de klager niet. Wat wel wordt geregistreerd zijn de naam en instellingsgegevens van de zorgaanbieder waar de klager een klacht over heeft. Deze informatie zal worden gebruikt om, indien nodig, toezicht uit te oefenen.

Contact opnemen met het Meldpunt IVA

De klager kan op telefonische, persoonlijke of schriftelijke wijze (digitaal) contact opnemen met de Inspectie.

Meldpunt IVA

Email: meldpunt@iva.aw

Telefoon: + (297) 526 2166

Fax: + (297) 588 2412

Adres: Schotlandstraat 45, Oranjestad Aruba