



Inspectie Volksgezondheid Aruba

Het Meldpunt IVA

Klachtenprocedure voor burgers.

1 augustus 2018 | Versie: 1.0 | Status: Definitief | Evaluatiedatum: 1 mei 2019





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.....	7
3.1 Procesbeschrijving.....	7
Uitnodiging voor gesprek bij de Inspectie Volksgezondheid Aruba.....	7
Machtigingsformulier	7
Civiele rechter, Medisch Tuchtcollege of Openbaar Ministerie.....	7
3.1.1 Afhandeling van vragen.....	8
3.1.2 Afhandeling van meldingen.....	8
3.1.3 Afhandeling van klachten	9
Klachtenformulier en klachtenbrief	9
Klacht indienen bij de zorgaanbieder.....	9
Afhandelingstermijn.....	9
Klachten afsluiten.....	9
Niet tevreden met de reactie of geen reactie van de zorgaanbieder?	9
Criteria voor verdere onderzoek door IVA.....	10
Onderzoek door de IVA.....	10
Anoniem melden	11
Contact opnemen met het Meldpunt IVA.....	11



Voorwoord

Het Meldpunt IVA (hierna: Meldpunt) is de afdeling van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: IVA) die verantwoordelijk is voor het afhandelingsproces van binnenkomende vragen, meldingen en klachten betreffende de gezondheidszorg. De IVA ziet toe op de kwaliteit van zorg in Aruba. Een vraag, melding of een klacht die bij het Meldpunt binnenkomt wordt altijd serieus genomen, gezien dit vaak een belangrijk signaal is voor de IVA wat kan leiden tot een onderzoek of een inspectiebezoek. De informatie die bij de IVA binnenkomt via een vraag, melding of een klacht dient tevens ook als input om trends te kunnen identificeren 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 en hoe het Meldpunt u verder helpt.



1. Belangrijke definities

In dit document zult u de volgende termen tegenkomen:

Aangeklaagde: een directe zorgverlener of zorgaanbieder (zoals een huisarts of een fysiotherapeut) of een zorginstelling (zoals een ziekenhuis of een verzorgingshuis) of ook een individuele medewerker van een praktijk of een zorginstelling (zoals een assistent, een verpleegkundige of een klachtenfunctionaris) op wiens handelen of gedrag en nalaten de klacht betrekking heeft.

Calamiteit: calamiteit zoals gedefinieerd in artikel 8, lid 1, onderdeel a van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 74). 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.

Client: degene aan wie zorg wordt verleend.

Instelling: een organisatorisch verband dat de verlening van zorg als doelstelling heeft.

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

Klacht: betreft een klacht over een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon jegens een cliënt.

Een klacht in zijn breedste zin is een uiting van ontevredenheid door de cliënt of diens vertegenwoordiger of nabestaande van de overleden cliënt en/of betrokken bedrijf over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging, of de klachtenbehandeling door een directe zorgverlener/ zorgaanbieder (zoals een huisarts of een fysiotherapeut) of een zorginstelling (zoals een ziekenhuis of een verzorgingshuis) of ook door een individuele medewerker van een praktijk of een zorginstelling (zoals een assistent, een verpleegkundige of een klachtenfunctionaris) met als doel verontschuldiging aan te bieden door betreffende, schadevergoeding, kwaliteitsverbetering of opleggen van maatregelen op betreffende.

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

Melding: een schriftelijk of elektronisch bericht over:

- het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;
- het professioneel functioneren van een zorgverlener;
- een product dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product betrokken bedrijf.



Product: product dat toepassing vindt in de zorg, daaronder begrepen een product in de zin van de Landsverordening geneesmiddelenvoorziening (AB 1990 no. GT 9).

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

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

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

4^o. 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;

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

Zorgaanbieder: 1^o. Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een instelling in stand houdt;

2^o Natuurlijke personen of rechtspersonen die gezamenlijk een instelling vormen;

3^o. De zorgverlener.

Zorgverlener: een beroepsbeoefenaar als bedoeld in artikel 1 van de Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg (zie definitie bij Zorgaanbieder)



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, adviseert en begeleidt cliënten bij een professioneel en efficiënt klachtenafhandelingsproces. Tevens wordt informatie over vragen, klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt gegenereerd wat essentieel is voor trendbewaking. Daarnaast kunnen klachten aangaande de IVA zelf (b.v. omgang met cliënten; handelingswijze tijdens een inspectiebezoek etc.) ook via het Meldpunt worden ingediend.

2.2 Hoofdtaken

Het Meldpunt heeft twee hoofdtaken:

1. *Het adviseren van cliënten*

Het adviseren en begeleiden van cliënten met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg. Bepaalde klachten die in het kader van incidententoezicht verder dienen te worden onderzocht of mogelijk een (vermoedelijke) calamiteit betreffen komen ter beoordeling en verdere afhandeling terecht bij de Inspecteur Gezondheidszorg.

2. *Informatiefunctie*

Het verstrekken van informatie over klachten en klachtafhandeling door het registreren van binnenkomende informatie. Deze informatie wordt geanalyseerd en jaarlijks (extern) gepubliceerd in de vorm van een klachtenrapportage. Daarnaast rapporteert het Meldpunt signalen aan de Afdeling Inspectie Gezondheidszorg ten behoeve van het risico gestuurd toezicht.

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 te beschikken over een klachtenregeling. Als een klacht binnenkomt bij het Meldpunt wordt eerst gekeken naar de ernst en aard van de klacht. Afhankelijk hiervan bepaalt het Meldpunt of de klacht wel of niet verder zal worden onderzocht. Het Meldpunt lost klachten niet op maar informeert burgers verder over het door hun te nemen mogelijke vervolg acties.



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 onderstaande indeling gezien het feit dat de IVA toezicht houdt op 8 beroepsbeoefenaren die voorkomen in de Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg. Het gaat om de volgende beroepsbeoefenaren: artsen, tandartsen, apothekers, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten en verloskundigen.

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

Beroepsbeoefenaren:

- Arts:
 - Huisarts
 - Medische specialist
 - Bedrijfsarts
 - Overige
- Tandarts
- Apotheker
 - Openbaar apotheker
 - Ziekenhuis apotheker
- Fysiotherapeut
- Verpleegkundige
- Gezondheidszorgpsycholoog
- Psychotherapeut
- Verloskundige
- Onder toezicht staande organisaties (bijv. alternatieve geneeswijzen, beauty salon, psycholoog)

Zorginstellingen:

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



3. Procedure afhandeling van vragen, meldingen en klachten

3.1 Procesbeschrijving

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

- Telefonisch;
- Schriftelijk (digitaal of per post);
- Persoonlijk (inloop cliënt).

Als informatie binnenkomt bij het Meldpunt vindt er eerst triage¹ plaats waardoor er kan worden bepaald of dat 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 gesprek bij de Inspectie Volksgezondheid Aruba

Als u een melding doet of een klacht indient bij de IVA dan wordt u op een gesprek uitgenodigd indien noodzakelijk. Tijdens dit gesprek zal aan u worden gevraagd om uw klacht of melding nader toe te lichten. Als er sprake is van een calamiteit wordt de melding doorgestuurd naar de Inspecteur gezondheidszorg voor verdere behandeling.

Machtigingsformulier

Een machtigingsformulier wordt alleen ondertekend voor mogelijke calamiteit gevallen die betrekking hebben op gezondheidszorg. Dit machtigingsformulier geeft de IVA toestemming om inlichtingen te vragen, inzage te krijgen in en/of een kopie van bepaalde gegevens en/of een kopie van het medisch dossier op te vragen bij een zorginstelling/zorgaanbieder/zorgverlener in verband met en in het belang van een onderzoek naar aanleiding van een ingediende klacht.

Civiele rechter, Medisch Tuchtcollege of Openbaar Ministerie

Het indienen van een klacht bij de IVA sluit niet uit dat u zich ook kan richten naar een andere instantie die uw casus verder kan behandelen. Te denken valt aan de civiele rechter, het Medisch Tuchtcollege en/of het Openbaar Ministerie.

Indien u schadevergoeding wilt dan kan u naar de civiele rechter gaan. Indien u wilt dat de kwaliteit van de beroepsbeoefening van de zorgaanbieder wordt getoetst dan kan u terecht bij het Medisch Tuchtcollege. En als u een zorgaanbieder verdenkt van het plegen van een strafbare feit dan kan u hiermee naar het Openbaar Ministerie.

Voor verdere informatie over het Medisch Tuchtcollege lees hier verder

<http://mtcaruba.com/index.html>

¹ *Triage*: selectie en rangschikking (bijvoorbeeld kijken naar de ernst van de klachten).



3.1.1 Afhandeling van vragen

Indien u een vraag heeft in verband met het door aan u aangeboden zorg dan zal de Meldpunt medewerker proberen uw vraag te beantwoorden. Indien dit niet mogelijk is wordt u verwezen naar de desbetreffende zorgaanbieder (bijv. een zorginstelling) in de zorg die u verder zal helpen om antwoord op uw vraag te krijgen. Indien de Meldpunt medewerker uw vraag kan beantwoorden krijgt u de nodige informatie en advies en wordt uw vraag afgehandeld en afgesloten. De Meldpunt medewerker kan indien u dit wenst schriftelijke (per post of digitaal) informatie nasturen.

3.1.2 Afhandeling van meldingen

Als 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 zorgverlener;
- Een product of het handelen van een bij een product betrokken bedrijf;
- Overtredingen op een bepaalde wetgeving (bijv. Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg; Landsverordening uitoefening geneeskunst; Landsverordening verzorgingshuizen etc.).

Eenmaal dat de melding is vastgesteld wordt door het Meldpunt gekeken of de melding niet ontvankelijk of ontvankelijk kan worden verklaard. Een melding wordt niet ontvankelijk verklaard indien bijvoorbeeld de melding al door IVA is onderzocht of indien de melding betrekking heeft op een gebeurtenis die meer dan twee jaar geleden zich heeft voorgedaan, tenzij de inhoud van de melding naar het oordeel van de IVA nader onderzoek noodzakelijk acht. Een melding wordt ontvankelijk verklaard als er bijvoorbeeld sprake is van ernstige mate van afwijking van de geldende professionele standaarden door een beroepsbeoefenaar of andere medewerkers binnen een zorginstelling, als de ontstane gezondheidsschade ernstig is of als er grote kans op herhaling van het ontstaan van gezondheidsschade. Meldingen worden intern met een afdelingsteam besproken en indien nodig kan er worden besloten om een onderzoek te verrichten of een inspectiebezoek te doen.



3.1.3 Afhandeling van klachten

Klachtenformulier en klachtenbrief

Wanneer een cliënt een klacht wil indienen bij de IVA wordt hij of zij uitgenodigd voor een intake gesprek. Gedurende het intake gesprek wordt er getrieerd en een klachtenregistratieformulier door de Meldpunt medewerker ingevuld. Na het gesprek wordt de klager geïnformeerd over alle mogelijke vervolgstappen en wordt een klachtenbrief samen met de Meldpunt medewerker ingevuld. De klachtenbrief wordt dan door de IVA gestuurd naar de zorgaanbieder waar de klacht is ontstaan.

Klacht indienen bij de zorgaanbieder

De Meldpunt medewerker stuurt een brief naar de zorgaanbieder met de naam en contactgegevens van de klager samen met de ingevulde klachtenbrief. Wanneer de zorgaanbieder de brief heeft ontvangen begint de afhandelingstermijn te lopen. Het is aan de zorgaanbieder om de eventuele instellingsprocedure wat betreft klachtenbehandeling te volgen. De IVA zal dan toezichhouden op de afhandelingstermijn en het proces van de klacht bij de zorgaanbieder conform artikel 12 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg².

Afhandelingstermijn

Conform de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg dient de cliënt binnen zes weken een reactie van de zorgaanbieder te ontvangen. 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 notificeren. In totaal kan de afhandelingstermijn van de klacht maximaal tien weken duren.

Klachten afsluiten

De zorgaanbieder dient de Meldpunt medewerker te informeren wanneer de klacht is afgehandeld en op welke wijze dit is gedaan. Daarnaast kan de cliënt de Meldpunt medewerker informeren wanneer de cliënt een reactie krijgt van de zorgaanbieder. Als de cliënt tevreden is met de afhandeling van de klacht wordt de klacht bij de IVA en de zorgaanbieder afgesloten. Indien de Meldpunt medewerker niet geïnformeerd wordt door de zorgaanbieder of de cliënt binnen de termijn van zes of tien weken 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 voor te leggen bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Indien de zorgaanbieder nog geen klachtencommissie heeft kan de klager bij de Medisch Tuchtcollege Aruba een klacht indienen. Omdat de IVA conform de Landsverordening

² (AB 2017 no. 74)



kwaliteit in de gezondheidszorg toezicht houdt op de klachtenregeling heeft de IVA besloten om de volgende criteria te gebruiken bij het bepalen wanneer verdere onderzoek door de IVA wordt gedaan:

Criteria voor verdere onderzoek door IVA

Voor verdere onderzoek door de IVA moet er sprake zijn van een van de ondergenoemde criteria:

- Er is mogelijk sprake van een calamiteit.
- Er is mogelijk sprake van geweld in de zorgrelatie.
- Er is mogelijk sprake van een structurele tekortkoming 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 IVA toezicht houdt.

Onderzoek door de IVA

Indien de Inspectie heeft vastgesteld, dat er sprake is van een mogelijke calamiteit zal de IVA de klacht nader onderzoeken:

- De Inspectie benadert telefonisch en schriftelijk de betrokken zorgaanbieder(s) en vraagt betreffende om een eigen onderzoek te doen;
- De Inspectie kan aan 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 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;
- Betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld;
- 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 u een klacht gaat indienen.

- NAW-gegevens³ van de klager

³ *NAW-gegevens: naam, adres en woonplaats



- NAW-gegevens bij indiening van een klacht/melding door nabestaanden/ andere namens cliënt/patiënt
- NAW-gegevens zorgaanbieder/zorginstelling waar de klacht betrekking op heeft
- Datum van wanneer de gebeurtenis met betrekking tot de klacht of melding zich heeft voorgedaan
- Feitelijke omschrijving van de gebeurtenis waar de klacht of melding betrekking op heeft

Anoniem melden

Indien u liever anoniem wilt blijven dan vragen wij u ons te bellen. Ook als u een klacht anoniem doorgeeft nemen wij uw klacht op en wordt deze geregistreerd. Wij registreren uw naam en contactgegevens niet. Wat er wel wordt geregistreerd zijn de naam en instellingsgegevens van de zorgaanbieder waar u een klacht over heeft en zal deze informatie worden gebruikt om toezicht uit te oefenen indien van toepassing.

Contact opnemen met het Meldpunt IVA

U kunt op telefonische, persoonlijk of schriftelijke wijze (digitaal of per post) contact opnemen met de IVA.

Meldpunt IVA

Email: meldpunt@iva.aw

Telefoon: + (297) 526 2166

Fax: + (297) 588 2412

Adres: Schotlandstraat 45, Oranjestad Aruba