



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Het Meldpunt IVA

*Klachtenprocedure zorgverleners
tegen zorgverleners*

Versie: 1.0 | Datum: 13 oktober 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Belangrijke definities.....	3
2. Procedure indiening van een melding of een klacht van een zorgaanbieder tegen een zorgaanbieder	4
2.1 Indienen van de klacht	4
2.2 Bekendmaken van de klacht en ontvangstbevestiging.....	4
2.3 Uitnodiging voor een gesprek bij de IVA	4
2.4 Klachten afhandelen.....	4
2.5 Klachten afsluiten.....	5
Contact opnemen met het Meldpunt IVA	5



Voorwoord

Het Meldpunt IVA (hierna: het Meldpunt) is de afdeling binnen de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de IVA) die het afhandelingsproces bewaakt van binnenkomende vragen, meldingen en klachten betreffende de gezondheidszorg. De IVA ziet toe op de kwaliteit van zorg in Aruba. Een melding of een klacht van een zorgverlener tegen een andere zorgverlener, die bij het Meldpunt binnenkomt, wordt serieus genomen en kan leiden tot een onderzoek of een inspectiebezoek.

De IVA beschouwt een klacht altijd als een kans om de geleverde zorg te verbeteren en het is de bedoeling van de IVA om met zorgverleners samen te werken ter bevordering van de gezondheidszorg. Het kunnen verbeteringen betreffen bij een individuele zorgverlener of verbeteringen voor de gehele beroepsgroep of in de zorgketen. De ervaring leert dat door betere communicatie vaak ook beter samengewerkt wordt, ten gunste van de kwaliteit van de zorgverlening voor de(zelfde) patiënt. Om deze reden moedigt de IVA alle zorgverleners aan, om in eerste instantie zelf in gesprek te gaan met de zorgverlener waar u een melding of klacht over heeft. Komt u daar niet uit, of ziet u de (systeem)voordelen om de IVA erbij te betrekken, dan kunt u gebruik maken van deze klachtenprocedure.

In dit document leest u, hoe u als zorgaanbieder, een melding of een klacht jegens een andere zorgaanbieder bij de IVA kan indienen. En andersom, hoe een klacht jegens u als zorgaanbieder door de IVA wordt aangepakt en hoe de IVA dit verder afhandelt.



1. Belangrijke definities

In dit document zult u de volgende termen tegenkomen:

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

Klacht: betreft een officiële, ingediende ontevredenheid over een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon, waarvan door de klager een terugkoppeling door de IVA wordt verwacht.

Melding: een schriftelijk, elektronisch, persoonlijk of telefonisch(e) signaal/waarschuwing/bericht, dat door de melder alleen ter kennisgeving aan de IVA is medegedeeld, over:

- Het niet optimaal tot het disfunctioneren van een zorgverlener
- Het verlenen van zorg buiten de deskundigheidsgebied van een zorgverlener
- Structurele knelpunten in de zorgketen

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, te weten degene die beroepsmatig, op basis van een daartoe strekkende met goed gevolg afgeronde opleiding, handelingen verricht op het gebied van de gezondheidszorg.



2. Procedure indiening van een melding of een klacht van een zorgaanbieder tegen een zorgaanbieder

2.1 Indienen van de klacht

Een melding of een klacht tegen een andere zorgaanbieder dient schriftelijk (digitaal) via meldpunt@iva.aw ingediend te worden. Met de indiening van een klacht tegen een zorgaanbieder stelt de IVA een onderzoek in, met het oog op het doorgronden van de problematiek en mogelijke (gezamenlijke) oplossingen van de klacht ter verbetering van de kwaliteit in de zorg. Idealiter tevens een verbetering in de keten en/of systeem van zorgverlening, overstijgend aan de individuele klager/beklaagde. De IVA zal altijd willen weten in hoeverre de zorgverlener zelf de ontevredenheid met de andere zorgverlener heeft besproken. Met de indiening van een melding zal de melder verder geen terugkoppeling ontvangen van de eventueel genomen acties van de IVA. Elke ingediende melding of klacht wordt op digitale wijze geregistreerd.

2.2 Bekendmaken van de klacht en ontvangstbevestiging

De beklagde wordt eerst telefonisch door de IVA op de hoogte gesteld van de ingediende melding of klacht. Na het telefonisch bekendmaken van de klacht, ontvangt de beklagde zorgaanbieder een bekendmakingsbrief met een samenvatting van de klacht en wellicht nog met aanvullende vragen van de IVA. Tevens het verzoek om een schriftelijke reactie naar de IVA te sturen en de IVA van eventuele aanvullende informatie te voorzien. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht van de IVA via mail.

2.3 Uitnodiging voor een gesprek bij de IVA

Beide partijen kunnen een individuele uitnodiging van de IVA krijgen voor een gesprek, indien noodzakelijk. De klacht kan ook tussen beide partijen besproken worden in een gesprek bij/door de IVA.

2.4 Klachten afhandelen

De IVA verwacht van de beklagde zorgaanbieder dat hij/zij de klacht zorgvuldig onderzoekt en behandelt binnen een redelijk termijn, aangegeven door de IVA. De beklagde zorgverlener zal de IVA voorzien van een schriftelijke mededeling, waarin:

1. met redenen omkleed wordt aangegeven tot welk resultaat het onderzoek van de klacht heeft geleid;
2. welke beslissingen u over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
3. binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.



2.5 Klachten afsluiten

Afsluiten met de klager:

De klager zal schriftelijk (digitaal) geïnformeerd worden over de afhandeling van de klacht.

Afsluiten met de beklaagde zorgverlener:

Afhankelijk van de klacht kan de IVA verschillende stappen nemen:

- A. Er zijn geen verbetermaatregelen en/of acties uit het gesprek en de melding wordt afgesloten.
- B. Er worden concrete afspraken gemaakt tussen de twee zorgverleners of een zorgverlener en de IVA, waar men zich aan dient te houden. De melding wordt afgesloten.
- C. De beklaagde zorgverlener krijgt verbetermaatregelen en de IVA doet daar follow-up op. De melding wordt afgesloten.
- D. De klacht vormt een groot risico voor de gezondheid en/of de beklaagde zorgverlener is buiten zijn bevoegdheid (LBIG) getreden of geen goede zorg (LKIG) gegeven en krijgt een bestuurlijke maatregel opgelegd van de IVA. De melding wordt afgesloten.

Afspraken die gemaakt worden met de beklaagde worden niet door de IVA met de klager gedeeld. Indien er acties voor allebei zijn, worden deze met beide partijen besproken (Zie punt B).

Contact opnemen met het Meldpunt IVA

U kunt op telefonische, persoonlijke of schriftelijke wijze (digitaal) contact opnemen met de IVA voor informatie. Let er aub op dat klachten alleen digitaal via meldpunt@iva.aw ingediend kunnen worden.

Meldpunt IVA

Email: meldpunt@iva.aw

Telefoon: + (297) 526 2166

Fax: + (297) 588 2412

Adres: Schotlandstraat 45, Oranjestad Aruba