



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Klachtbeeld Meldpunt 2018

Overzicht van de klachten die de Inspectie in 2018 over de zorgsector heeft ontvangen.

Datum: 26 juni 2020
Versie: Definitief



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Het Meldpunt IVA.....	4
2.1 Taken.....	4
2.1.1 Begeleiden.....	4
2.1.2 Bewaking afhandeling klachtenprocedure.....	4
2.1.3 Informeren.....	4
2.2 Ontwikkelingen in 2018.....	4
2.2.1 Voorwaarden klachtregeling conform de LKIG.....	4
2.2.2 Evaluatie van interne werkprocessen en procedures.....	5
2.2.3 Zichtbaarheid en imago.....	5
3. Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA.....	6
3.1 Aantal Klachten.....	6
3.2 Methode van indiening van een klacht en/of melding.....	6
3.3 Aard van de klachten.....	7
3.4 Klachten per zorgsector.....	9
3.5 Aard van de klachten per zorgsector	9
3.5.1 Huisartsen.....	9
3.5.2 Specialistische zorgsector.....	10
3.5.3 Verzorgingshuizen.....	11
3.6 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	11
3.6.1 Aard van de aan de Inspecteur Gezondheidszorg voorgelegde klachten.....	12
3.7 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen.....	12
3.8 Klachten over de Inspectie.....	12
4. Monitoring Inspectie en zorgaanbieders.....	13
4.1 Monitoring klachtafhandeling door zorgaanbieders.....	13
4.2 Monitoring onderzoek Inspectie.....	13
5. Informatiefunctie en bepalen van toezichtgebieden.....	14
5.1 Signalen voor het toezicht van de Inspectie.....	14
5.2 De Facebook pagina van de Inspectie en de website.....	14

1 Inleiding

Voor u ligt de klachtenrapportage van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Deze klachtenrapportage is opgesteld door het Meldpunt IVA en geeft een beeld van de typen meldingen en klachten per zorgsector die wij in 2018 hebben ontvangen.

Een van de kernwaarden van de Inspectie is transparantie. Door jaarlijks een klachtenrapportage te publiceren met daarin weergegeven hoe de Inspectie Volksgezondheid Aruba met de klachten en meldingen omgaat, wil het Meldpunt IVA bijdragen aan deze transparantie.

Een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachtenbehandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen de gezondheidszorg kan leiden. De registratie van klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt genereert wat essentieel is voor trendbewaking. Dit vormt de basis voor het kiezen van de toezichtgebieden van de Inspectie voor het komend jaar.

In juni 2017 werd het Meldpunt IVA opgericht met als doel het bieden van een laagdrempelig aanspreekpunt waar cliënten met al hun vragen, meldingen en/of klachten over de kwaliteit van de geboden zorg terecht kunnen. Het Meldpunt informeert en begeleidt cliënten bij een professioneel en efficiënt klachtenafhandelingsproces. In het jaar 2017 gedurende de periode van juli tot en met december werden in totaal 41 klachten geregistreerd. Deze gegevens zijn vastgelegd in onze interne klachtenrapportage van 2017.

2018 is het eerste jaar dat het Meldpunt IVA informatie over het gehele jaar heeft kunnen verzamelen. Met andere woorden, 2018 was een belangrijk jaar voor het verder professionaliseren van de werkprocessen van het Meldpunt IVA.

Voor burgers en zorgaanbieders werd het Meldpunt IVA meer zichtbaar en vindbaar doordat de Inspectie behoorlijk actief was in de media; het bovenstaande is merkbaar in de toename van het aantal klachten in vergelijking met het aantal klachten van 2017 die binnen zijn gekomen.

2

Het Meldpunt IVA

2.1 Taken

Het Meldpunt IVA heeft 3 hoofdtaken:

2.1.1 Begeleiden

Het adviseren en informeren van burgers met klachten over de kwaliteit van de zorg op Aruba en het beantwoorden van vragen. We verstrekken informatie aan de burger over de verschillende mogelijkheden die ze hebben om een klacht te kunnen indienen en welk proces ze moeten doorlopen.

2.1.2 Bewaking afhandeling klachtenprocedure

Het Meldpunt IVA monitort de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en monitort tevens de tijdige afhandeling van het onderzoek dat de Inspectie doet naar aanleiding van een klacht van een burger.

2.1.3 Informeren

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie over klachten, de klachtregeling en de klachtafhandeling via verschillende communicatie media's en via de klachtenrapportage. Tevens is de taak van het Meldpunt het doorverwijzen van een klacht en/of melding aan de Inspecteur Gezondheidszorg conform de procedure beschreven in de 'Procedure Melding Calamiteiten voor zorgaanbieders' (beschikbaar op www.iva.aw).

Deze klachtenrapportage 2018 is ingedeeld conform deze drie hoofdtaken.

2.2 Ontwikkelingen in 2018

2.2.1 Voorwaarden klachtregeling conform de LKIG

Conform de Landsverordening Kwaliteit in de Gezondheidszorg (AB 2014 no. 74, hierna de LKIG), dient elke zorgaanbieder die zorg verleent een klachtenregeling te hebben voor een effectieve indiening en behandeling van klachten van cliënten/patiënten waaraan zorg wordt verleend. Het doel van een klachtenregeling is om cliënten de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen tegen een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of diens praktijk ter verbetering en waarborging van de kwaliteit van de geboden zorg. Het is belangrijk dat de zorgaanbieder een schriftelijke klachtenregeling heeft die toegankelijk is voor zijn cliënten.

2

Het Meldpunt IVA

Om deze reden was de aanpak van de Inspectie gedurende 2018 ten eerste om te werken aan het versterken van de werkrelatie tussen de Inspectie en elke zorgsector en/of beroepsgroep, en ten tweede de bewustwording van zorgaanbieders over het doel van een klachtenregeling en de criteria waaraan de klachtenregeling moet voldoen. De Inspectie heeft van alle zorgaanbieders geëist dat ze per 1 januari 2019 een klachtenregeling dienen te hebben. De klachtenregeling dient te voldoen aan artikelen 9 tot en met 13 van de LKIG en de richtlijnen van de Inspectie.

Per 1 januari 2019 zal de Inspectie toetsen of de klachtenregeling aan de volgende criteria conform de LKIG voldoet:

- De klachtenregeling dient schriftelijk vastgelegd te worden.
- De klachtenregeling moet toegankelijk zijn voor de cliënten.
- De klachtenregeling moet bekend gemaakt worden aan de cliënten.
- De klachtenprocedure dient aan de volgende aspecten te voldoen:
 - De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.
 - Klachten zorgvuldig worden onderzocht.
 - Klachten binnen een termijn van zes weken na indiening worden afgehandeld.
 - In bijzondere gevallen de termijn met vier weken kan worden verlengd en dient de klager hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.
 - Alle klachten geregistreerd worden.
 - Een klachtenformulier wordt gebruikt bij het indienen van de klacht.
- Een schriftelijke mededeling aan de klager wordt gegeven waarin wordt aangegeven:
 - Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.
 - Welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
 - Binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd.
- Een klachtenregistratie (die apart wordt bijgehouden en niet alleen in individuele patiëntendossiers)
- Een klachtencommissie die:
 - Bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder waar de klacht is ontstaan.
 - Onvrede over de afhandeling van de ingediende klacht bij de zorgaanbieder behandelt.

2

Het Meldpunt IVA

2.2.2 Evaluatie van interne werkprocessen en procedures

De eerste twee kwartalen van 2018 waren periodes van aanpassing, her-evaluatie en veranderingen van de procedures en interne processen van het Meldpunt IVA met betrekking tot de afhandeling van klachten. Na het derde kwartaal zijn de procedures gedefinieerd. Deze hebben geleid tot een verbetering in de bewaking van het proces die een klacht doorloopt. Lees: van het moment van melding tot de afhandeling door het Meldpunt IVA.

Klachten over de kwaliteit van de geboden zorg komen het Meldpunt IVA binnen via de volgende stromen: telefonisch, per email, per post of persoonlijk. Zoals eerder aangeduid, begeleidt en informeert het Meldpunt IVA de cliënten over een efficiënte klachtenprocedure afhankelijk van de wensen van de cliënten en dat de Inspectie de informatie registreert en benut ter verbetering van de kwaliteit van zorg op Aruba.

2.2.3 Zichtbaarheid en imago

De toename van het aantal klachten in 2018 ten opzichte van het aantal klachten in 2017 heeft waarschijnlijk te maken met een toename in de zichtbaarheid van het meldpunt IVA via de verschillende media platforms. De communicatieafdeling van de Inspectie had een behoorlijk actief 2018, waaronder de lancering van de website en Facebook van de Inspectie en verschillende persconferenties die verband hield met de ontwikkeling, overgangperiode en de implementatie van de klachtenregeling bij zorgaanbieders.

Tot heden is nog geen onderzoek verricht door het Meldpunt IVA om de zichtbaarheid en imago van het Meldpunt IVA bij de burgers en zorgaanbieders te peilen. Dit zou een van de aandachtspunten kunnen zijn voor 2020.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

De klachtenprocedure die hanteert wordt door het meldpunt IVA in 2018, hangt voornamelijk af van de implementatiegraad van de klachtenregeling bij de zorgaanbieders per 1 januari 2019. **Tot dan is de klachtenprocedure bij de Inspectie als volgt:**

- De meldpuntmedewerker bespreekt de specifieke klacht met de burger.
- Vervolgens worden de verschillende opties om een klacht in te dienen gepresenteerd aan de burger.
- Ook wordt er gevraagd aan de burger wat zijn/haar wens en verwachtingen zijn met het kenbaar maken van zijn/haar klacht.
- Het Meldpunt IVA geeft gericht advies afhankelijk van *het type klacht, de wensen en de verwachtingen van de burger*.

Het toegangspunt was om de klagers terug naar hun zorgaanbieders te sturen om daar hun klachten in te dienen en bekend te maken. Echter, aangezien dat de meeste klagers geen antwoord kregen op hun ingediende klachten of in veel gevallen niet op een acceptabele manier werden behandeld en daardoor niet terug naar de zorgaanbieder wilden keren, werd een alternatieve optie aangeboden door het Meldpunt IVA. Deze optie houdt in dat het meldpunt IVA de rol van een (tijdelijke) bemiddelaar tussen de klager en de zorgaanbieder naar wie de klacht verwijst op zich neemt.

Naast het begeleiden, informeren van burgers en de afhandeling van de klacht, beoordeelt het Meldpunt IVA of de klacht een melding betreft die doorgestuurd dient te worden naar de Inspecteur Gezondheidszorg omdat het over een vermoedelijke calamiteit of mogelijk geweld in de zorgrelatie gaat.

3.1 Aantal Klachten

In de periode van januari tot en met december 2018 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 145 klachten en meldingen geregistreerd. Het aantal klachten en meldingen nemen toe en dat is een positief signaal. Dit kan betekenen dat het Meldpunt IVA toegankelijk is voor de burgers bij vragen, klachten en meldingen. De reden dat er in 2017 slechts 44 klachten en meldingen zijn geregistreerd, komt waarschijnlijk doordat het Meldpunt IVA in 2017 nog niet echt bekend was bij burgers en ook omdat het Meldpunt IVA pas in de tweede helft van 2017 is opgericht. Hierdoor is er dus geen klachtenoverzicht over heel 2017 beschikbaar.

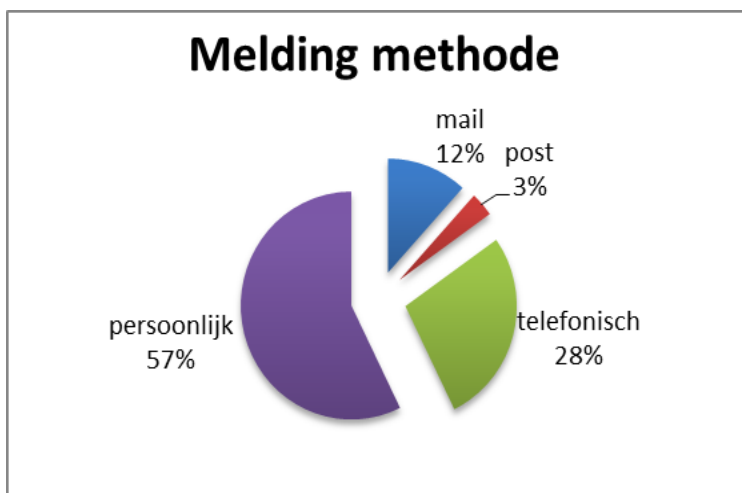
3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

3.2 Methode van indiening van een klacht en/of melding

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen ingediend worden: namelijk per email, per post, telefonisch en/of persoonlijk.

In 2018 kwamen het merendeel van de klagers, namelijk 57%, persoonlijk hun klachten of meldingen indienen bij het Meldpunt IVA. Het Meldpunt IVA vindt het persoonlijk indienen van meldingen en klachten beter dan via telefoon (28%), omdat bij persoonlijk indienen van meldingen en klachten de klagers de gelegenheid krijgen om beter begeleid te kunnen worden. De ervaring is dat de burger beter wordt begeleid doordat de meldpunt medewerker aanvullende vragen kan stellen aan de klager. Hierdoor kan de meldpunt medewerker de klager beter adviseren, informeren, ondersteunen en doorverwijzen.



Figuur 1: verdeling van de meldingsmethodes van klachten en meldingen bij het meldpunt IVA

Als een klacht per email of per post binnenkomt, neemt het Meldpunt IVA altijd telefonisch contact op met de klager om aanvullende vragen te stellen of om de klager uit te nodigen voor een gesprek bij de Inspectie. Als de klager niet naar de Inspectie wil of kan komen, dan stuurt de meldpunt medewerker een zo goed mogelijk onderbouwd advies via mail naar de klager.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA biedt ook de mogelijkheid om een klacht anoniem in te dienen. Als iemand telefonisch een klacht anoniem indient, dan krijgt die persoon een passend advies. Van de 145 klachten die binnen zijn gekomen in 2018, zijn 14 daarvan anonieme meldingen. Dit is 9,6% van alle klachten. De wens om anoniem te blijven is vaak gekoppeld aan angst voor represailles.

3.3 Aard van de klachten

Het Meldpunt IVA categoriseert de klachten in zeven hoofdcategorieën, die weer onderverdeeld zijn in subcategorieën.

De zeven hoofdcategorieën zijn:

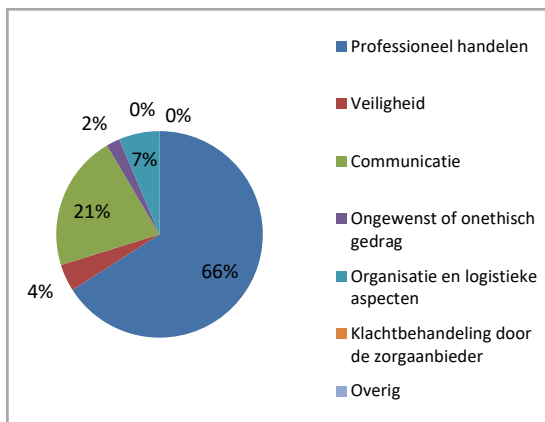
- **Professioneel handelen:** dit betreft onder andere klachten die gaan over de categorieën oneens met medisch handelen, nalatigheid, medisch geheim, palliatieve zorg en diagnose gemist.
- **Veiligheid:** dit betreft klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening.
- **Communicatie:** hieronder vallen de categorieën bejegening, onbereikbaarheid, informatievoorziening en voorlichting en dossiervoering en -inzage.
- **Ongewenst of onethisch gedrag:** deze hoofdcategorie omvat klachten over dwang- en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling
- **Organisatie en logistieke aspecten:** dit betreft klachten over personeel en over wachtlijsten en wachttijden.
- **Klachtbehandeling door de zorgaanbieder:** het gaat hierbij om klachten over de afhandeling van klachten door de zorgaanbieder of de werkwijze van een klachtencommissie.
- **Overig:** deze hoofdcategorie omvat bijvoorbeeld klachten over financiële aspecten van de zorg en wetgeving.

3

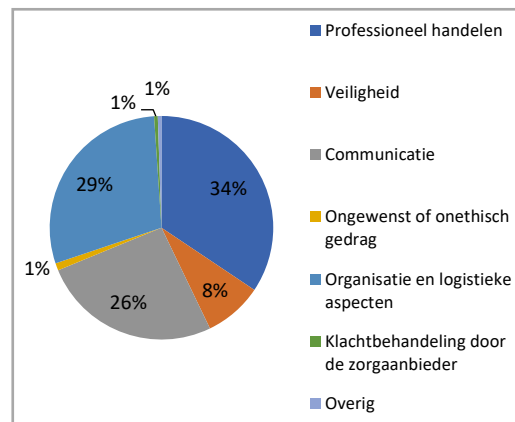
Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

In dit rapport is er gekeken naar het aantal klachten per hoofdcategorie, het klachtenpercentage per hoofdcategorie, het aantal klachten onderverdeeld in de subcategorieën en de klachten ingedeeld naar zorgsectoren.

In de onderstaande figuren (Figuur 2 en 3) staan de in 2017 en 2018 respectievelijk ontvangen klachten, verdeeld in hoofdcategorieën:



Figuur 2. Percentage ontvangen klachten per hoofdcategorie in 2017



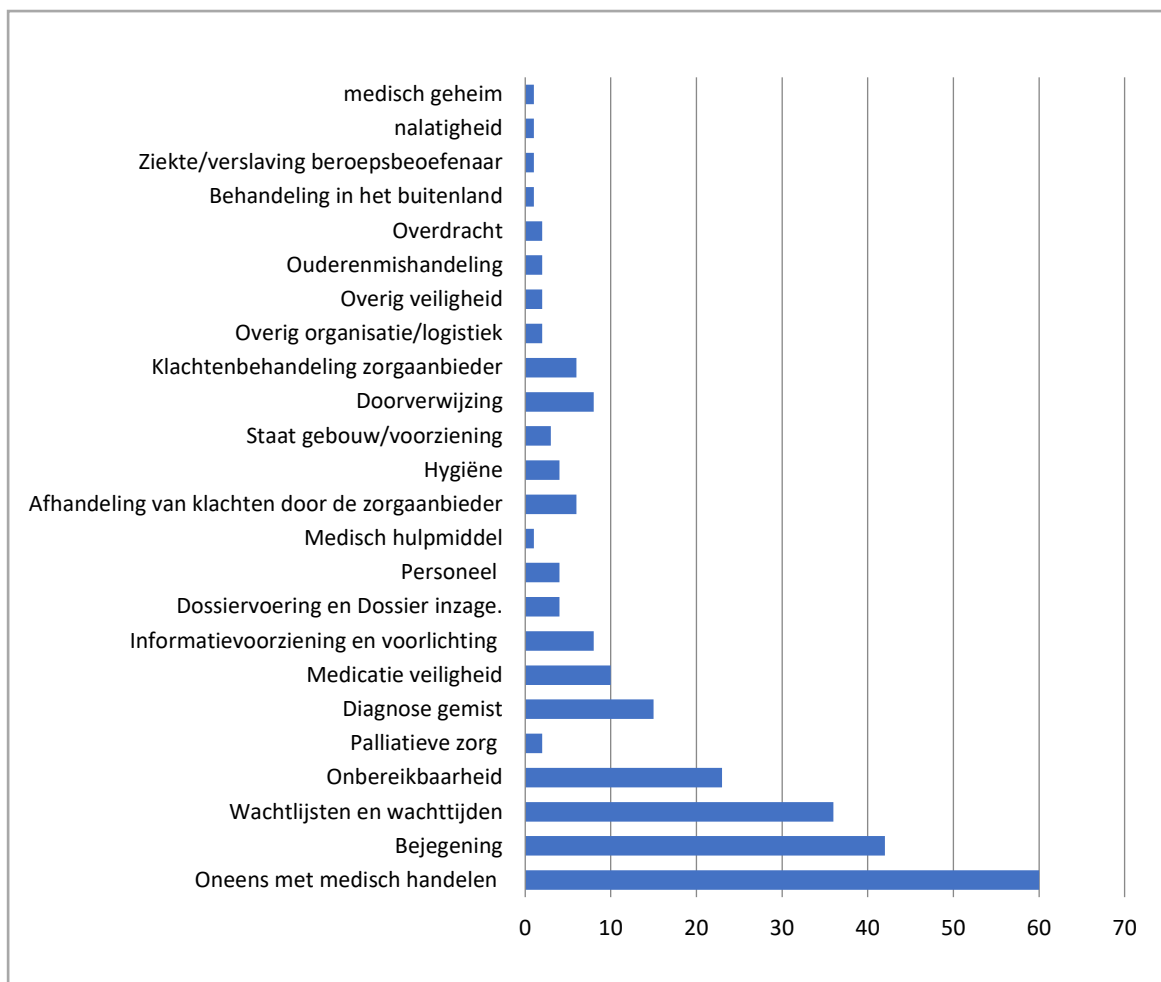
Figuur 3. Percentage ontvangen klachten per hoofdcategorie in 2018

Organisatie en logistiek, professioneel handelen en communicatie zijn de hoofdcategorieën die voortdurend in 2018 naar voren kwamen. De klachten aangaande professioneel handelen is 34%, organisatie & logistiek is 29% en communicatie is 26% van alle klachten. Opvallend is dat de meest voorkomende klachten in 2017 en 2018 het professioneel handelen van de zorgaanbieders betreft.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

De onderstaande figuur (Figuur 4) geeft een overzicht van de subcategorieën van 2018 weer:



Figuur 4. Overzicht ontvangen klachten 2018 per subcategorie (in aantallen).

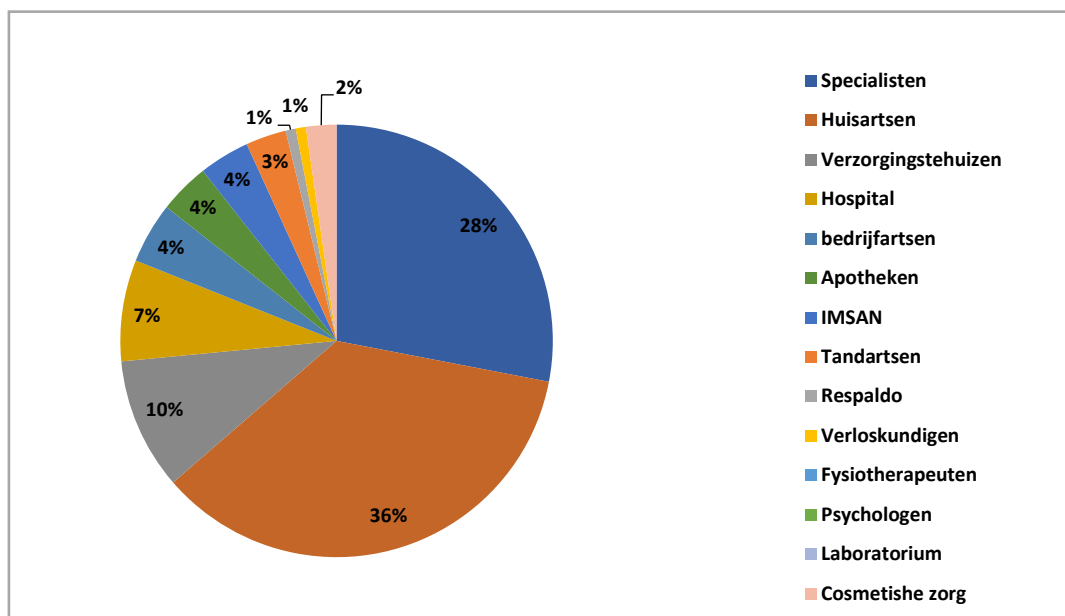
3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

3.4 Klachten per zorgsector

Het Meldpunt IVA ontvangt klachten over de hele gezondheidszorg. De Inspectie Volksgezondheid Aruba hanteert de volgende indeling, namelijk specialisten, fysiotherapeuten, psychologen, huisartsen, zorginstellingen (bijvoorbeeld Instituto Medico San Nicolas, Respaldo), tandartsen, bedrijfsartsen, apotheken, laboratoria, verzorgingshuizen, verloskundigen.

In het onderstaande overzicht (Figuur 5) is te zien dat 36% van alle klachten in 2018, klachten zijn jegens de huisartsen. Na de huisartsen zijn het de specialisten die de meeste klachten hebben, namelijk 29% en op de derde plaats zijn het de verzorgingshuizen met 10%.



Figuur 5: Klachten onderverdeeld per zorgsector in 2018.

In 2018 is de cosmetische sector (2%) toegevoegd aan de bijgehouden registratie van klachten en meldingen vanwege (het aantal) klachten en meldingen die de Inspectie binnen kreeg hierover. Hoewel deze sector nog niet wettelijk is geregeld op Aruba, registreert de Inspectie toch de klachten en meldingen over deze sector. De meeste klachten over de cosmetische sector betreffen (cosmetische) handelingen die door bevoegd en bekwaam personeel verricht dienen te worden, bijvoorbeeld injecteren. Ook krijgt het Meldpunt IVA veel meldingen binnen met de vraag of een cosmetische instelling bepaalde procedures mag verrichten.

3

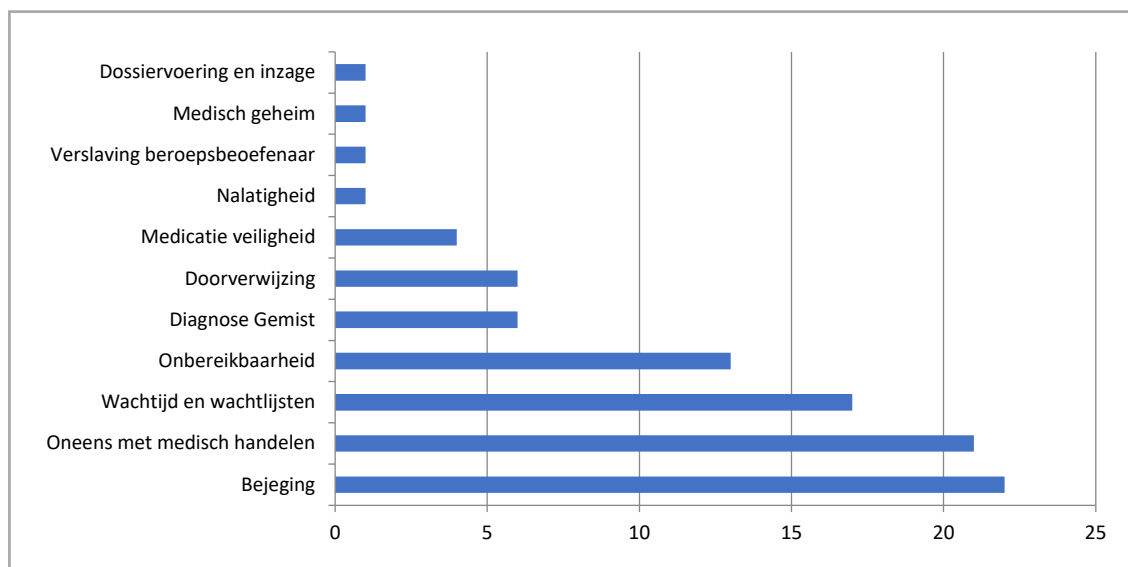
Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

3.5 Aard van de klachten per zorgsector

Van drie beroepsgroepen, namelijk huisartsen, specialisten en verzorgingshuizen heeft het Meldpunt IVA in 2018 veel klachten ontvangen. Hieronder volgt een overzicht van de aard van de klachten van deze beroepsgroepen.

3.5.1 Huisartsen

De meeste klachten in 2018 zijn over de huisartsen. De huisartsenzorg is de eerstelijnszorg. De huisartsen zijn dus de 'gatekeepers'. Figuur 6 geeft de meest voorkomende klachten over de huisartsen weer.



Figuur 6. Verdeling klachten huisartsen sector over de meest voorkomende subcategorieën, in aantallen

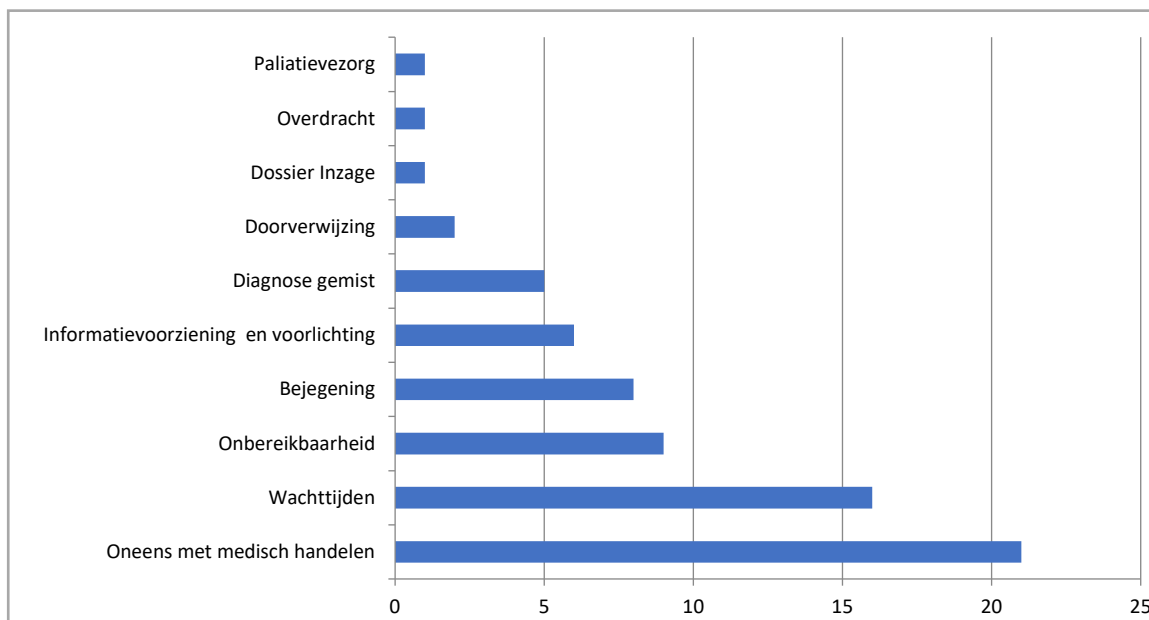
De meeste klachten betreft bejegening (24%) van de huisartsen, de medisch assistenten en/of de secretaressen tegen de patiënten. De andere meest voorkomende klacht (14%) betreft de onbereikbaarheid van de praktijk.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

3.5.2 Specialistische zorgsector

Met de specialistische zorgsector wordt gerefereerd naar de curatieve zorg die verleend wordt binnen het ziekenhuis en ook door de vrijgevestigde specialisten. Figuur 7 geeft een weergave van de meest voorkomende klachten.



Figuur 7. Verdeling klachten specialistische sector over de meest voorkomende subcategorieën, in aantallen

In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over het oneens zijn met het medisch handelen (30%). Het gaat dan bijvoorbeeld om: onjuiste medische handelingen of interventie, of het niet mee eens zijn met een behandelplan. Lange wachttijden en wachtlijsten zijn tevens een van de meest voorkomende klachten in de specialistische sector, namelijk 23%. De klachten gaan voornamelijk over te lange wachttijden (+/- 3 maanden) bij een medische specialist.

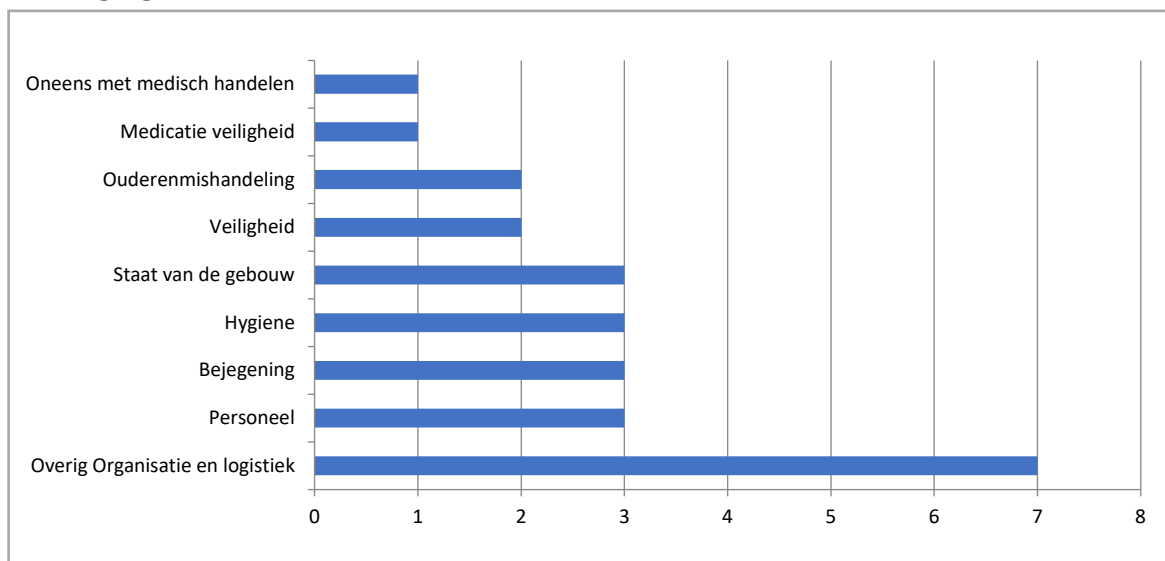
3.5.3 Verzorgingshuizen

Het Meldpunt IVA ontving 13 klachten over de verpleeg- en verzorgingshuizen in 2018. Deze betroffen langdurige zorg verleend aan ouderen in verpleeg- en verzorgingshuizen. Het zijn meestal de kinderen of familieleden van de cliënten in de verpleeg- en verzorgingshuizen die contact zoeken met het Meldpunt IVA.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

In Figuur 8 kunt u de meest voorkomende klachten over verpleeg- en verzorgingshuizen zien.



Figuur 8. Verdeling klachten verzorgingshuis sector over de meest voorkomende subcategorieën, in aantallen

In 2018 waren de meest voorkomende klachten (28%) over de organisatie en logistiek (voornamelijk het voedingsaanbod) in de verpleeg- en verzorgingshuizen, de bevoegdheden en bekwaamheden van het personeel in de verpleeg- en verzorgingshuizen (12%). Ook waren er klachten over de hygiëne en onderhoud van het gebouw (12%).

3.6 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg

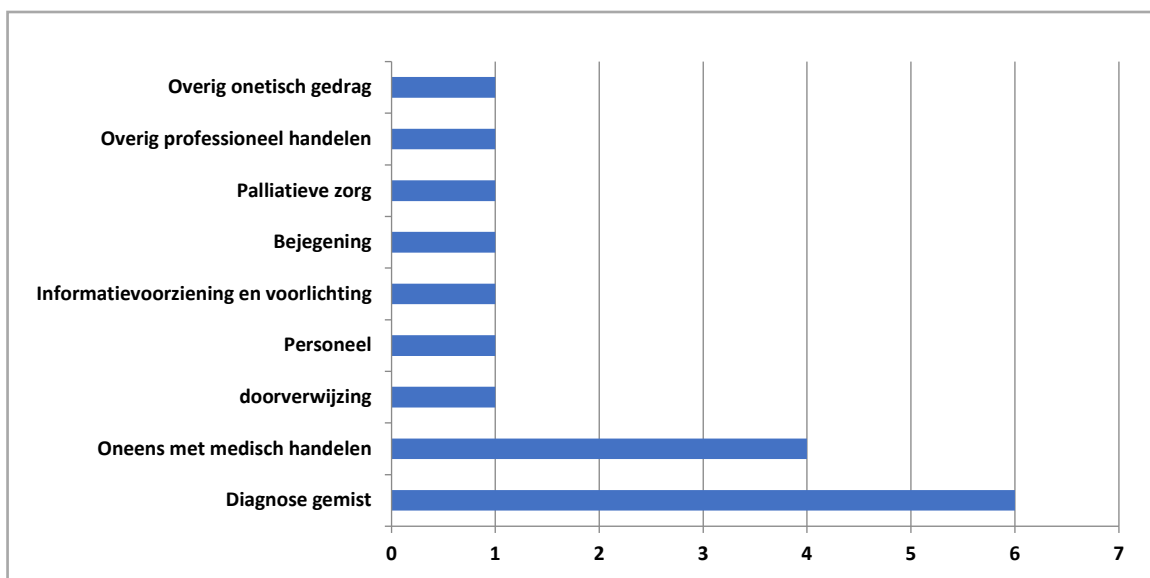
Een totaal van 145 klachten en meldingen zijn in 2018 bij de Meldpunt IVA binnengekomen. 9 van 145 klachten en meldingen zijn overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek in verband met vermoedelijke calamiteiten en/of geweld in de zorgrelatie. Wanneer het Meldpunt IVA de klacht overdraagt aan de Inspecteur Gezondheidszorg, krijgt de burger een uitleg van de procedure. Dit houdt o.a. in wat de burger kan verwachten en de mogelijke globale uitkomsten van de beoordeling.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

3.6.1 Aard van de aan de Inspecteur Gezondheidszorg voorgelegde klachten

Het aantal voorgelegde klachten aan de Inspecteur Gezondheidszorg betreft ongeveer 6% van het totale aantal klachten en meldingen. Figuur 9 laat zien om welke typen klachten het gaat.



Figuur 9. Subcategorieën voorgelegde klachten aan de Inspecteur Gezondheidszorg, in aantallen

3.7 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen

Het Meldpunt IVA is opgericht om advies en informatie te geven over de afhandeling van klachten over de kwaliteit van zorg. Alle klachten over geneesmiddelen werden opgenomen voor verder onderzoek door de subafdeling geneesmiddelen van de Inspectie. Van de 145 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn 12 overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verder onderzoek. Van de klachten die binnen zijn gekomen, betreffen 11 klachten over medicatieveiligheid. Deze klachten betreffen: het afleveren van medicijnen dicht bij de vervaldatum, het afleveren van een verkeerde medicijnen of de illegale handeling van medicijnen.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

3.8 Klachten over de Inspectie

Kwaliteitsbewaking is een belangrijk instrument voor de Inspectie om het niveau van de dienstverlening te monitoren en te verbeteren. Het kan voorkomen dat de burger niet tevreden is met de wijze waarop het contact met de Inspectie is verlopen. In dit geval kan de burger een schriftelijke klacht indienen bij het Meldpunt IVA over de Inspectie. Medewerkers (als interne cliënten) hebben ook de mogelijkheid om klachten in te dienen. Zoals bij de externe klachtenprocedure van het Meldpunt IVA, neemt de meldpunt medewerker na ontvangst van de klacht ook contact op met de burger om de klacht te bespreken en een mogelijke oplossingen aan te bieden. Van het totaal aantal binnengekomen klachten, gingen 3 klachten over de subafdeling geneesmiddelen. De klachten betreffen: het dienstrooster van apotheken en informatievoorziening aan importeurs.

4

Monitoring Inspectie en zorgaanbieders

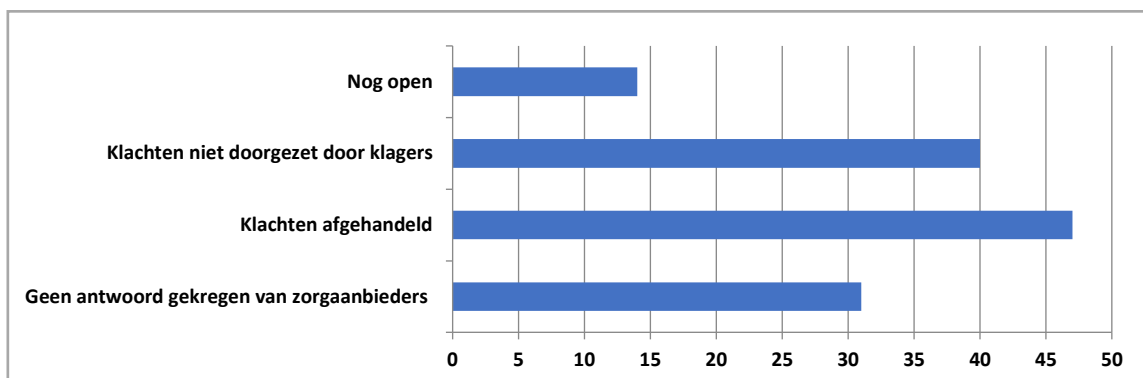
Naast het adviseren en informeren van burgers over de verschillende mogelijkheden of routes die ze kunnen doorlopen heeft het Meldpunt IVA ook de taak om het klachtafhandelingproces door zorgaanbieders en de afhandeling van het nader onderzoek van klachten (en calamiteiten) te monitoren.

4.1 Monitoring klachtafhandeling door zorgaanbieders

Conform de LKIG (AB 2014 no. 74), dient elke zorgaanbieder die zorg verleent per 1 januari 2019 een klachtenregeling te hebben voor een effectieve indiening en behandeling van klachten van cliënten/patiënten waaraan zorg wordt verleend.

De Inspectie houdt toezicht op de afhandelingstermijn en het afhandelingproces bij de zorgaanbieder, namelijk dat de cliënt binnen zes weken een reactie dient te krijgen van de zorgaanbieder. 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 op de hoogte te stellen. Deze twee termijnen vormen het uitgangspunt voor de monitoring door het Meldpunt IVA.

De onderstaande figuur (Figuur 10) geeft een overzicht van de status van alle binnengekomen klachten in 2018. In totaal zijn 83 klachten afgehandeld. Van deze klachten zijn 40 klachten afgehandeld door het Meldpunt IVA zelf omdat de klagers de klachten niet wilden doorzetten. Bij het contact met deze burgers, met de vraag waarom ze hun klacht niet willen doorzetten, was het opmerkelijk dat de meerderheid aangaf bang te zijn voor represailles.



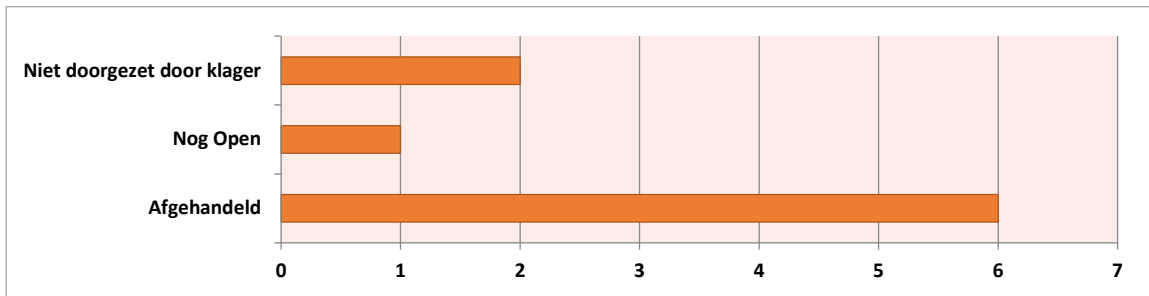
Figuur 10. Status van afhandeling van alle binnengekomen klachten in 2018, in aantallen

4

Monitoring Inspectie en zorgaanbieders

4.2 Monitoring Onderzoek Inspectie

Nadat het Meldpunt IVA een klacht ter beoordeling aan de Inspecteur Gezondheidszorg heeft voorgelegd, begint de inspecteur met een onderzoek. Hierover informeert de inspecteur zowel de burger als de meldpunt medewerker. Van de 9 voorgelegde klachten die als vermoedelijke calamiteit zijn overgebracht aan de Inspecteur Gezondheidszorg, zijn zes (6) afgehandeld, één (1) stond op 31 december 2018 nog open en twee (2) van deze klachten zijn niet verder doorgezet door de klager (Figuur 11).



Figuur 11. Status van afhandeling van klachten ter beoordeling aan de Inspecteur Gezondheidszorg in 2018, in aantallen.

5

Informatiefunctie en bepaling van toezicht-gebieden

5.1 Signalen voor het toezicht van de Inspectie

Zoals eerder aangegeven, is het Meldpunt IVA een burgerportaal van informatie over klachten en meldingen in de zorg. Deze informatie genereert wat essentieel is voor trendbewaking. Het burgerperspectief of “experience” op kwaliteit van zorg genereert signalen bij het Meldpunt IVA die gebruikt kunnen worden door de Inspectie Gezondheidszorg en Geneesmiddelen in hun dagelijks toezicht. Bijvoorbeeld, meldingen of klachten kunnen als input gebruik worden voor een onaangekondigd bezoek aan een zorginstelling, zorgaanbieder of verzorgingshuis.

5.2 De Facebook pagina van de Inspectie en de website

De facebook pagina van de inspectie en de website van de inspectie zijn ook informatiebronnen voor burgers. Op de website www.iva.aw is informatie beschikbaar die kan helpen bij het indienen van een klacht. Ook is er informatie beschikbaar over verschillende wet-en-regelgevingen die de Inspectie handhaaft. De Facebook pagina werd in 2018 gebruik als bron van informatie voor burgers en zorgaanbieders om vooral informatie te geven over de voorwaarden van een functionerende klachtregeling die beschikbaar moet zijn bij elke zorgaanbieder vanaf 1 januari 2019.