



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Klachtbeeld Meldpunt 2019

Overzicht van de klachten en meldingen die de Inspectie in 2019 over de zorgsector heeft ontvangen.

Datum: 9 februari 2021

Versie: Definitief



Inhoudsopgave

1. Het Klachtbeeld 2019.....	3
1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2019?.....	3
1.2 Meldingen en klachten.....	3
2. Het Meldpunt IVA.....	4
2.1 Taken.....	4
2.1.1 Begeleiden.....	4
2.1.2 Bewaken afhandeling klachtenprocedure.....	4
2.1.3 Informeren.....	4
2.2 Ontwikkelingen in 2019.....	5
2.2.1 Informatiemomenten met zorgaanbieders.....	5
2.2.2 Criteria klachtenregeling.....	6
3. Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA.....	7
4. Ontvangen klachten.....	8
4.1 Aantal Klachten en vragen.....	8
4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?.....	8
4.3 Aard van de klachten.....	10
4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie.....	11
4.5 Ontvangen klachten per subcategorie.....	12
4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2019 en 2018.....	13
4.7 Klachten per zorgsector.....	14
4.7.1 Huisartsen; Top 4 klachten.....	15
4.7.2 Specialistische Zorg; Top 4 klachten.....	15
4.7.3 Verzorgingshuizen; Top 4 klachten.....	16
4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur.....	17
4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg.....	17
4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen.....	17
4.8.3 Calamiteiten.....	17
4.9 Klachten over de Inspectie.....	17
5. Informatiefunctie.....	18
5.1 De Facebook pagina van de Inspectie en de website.....	18
5.2 De website van de Inspectie.....	18
6. Conclusie en bepaling toezichtgebieden.....	18
6.1 Samenvatting ontvangen klachten.....	19
6.2 Bepaling toezichtgebieden.....	20

1

Het Klachtbeeld 2019

1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2019?

Voor u ligt het Klachtbeeld 2019 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Een klachtbeeld laat zien welke meldingen, klachten en vragen bij het Meldpunt zijn binnengekomen in 2019. Iedereen met vragen en klachten over de gezondheidszorg in Aruba kan voor advies en informatie terecht bij het Meldpunt IVA.

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

1.2 Meldingen en Klachten

Het Meldpunt IVA ziet meldingen en klachten altijd als een signaal. Alle drie zijn belangrijke informatiebronnen die serieus worden genomen.

Een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachten behandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen het gezondheidssysteem 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 dit klachtenbeeld 2019 presenteren we de meldingen en klachten per zorgsector.

2

Het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA is de afdeling van de Inspectie die klachten van burgers ontvangt en registreert. Gedurende 2019 hebben echter ook zorgverleners meldingen gedaan die we hebben ontvangen, beoordeeld en gecategoriseerd. In noodzakelijke gevallen werden ontvangen klachten overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg. Het Meldpunt krijgt tevens meldingen over de dienstverlening van de Inspectie. Deze nemen we graag in ontvangst om onze kwaliteit en handelingen te kunnen verbeteren.

2.1 Taken

Het Meldpunt IVA heeft 3 hoofdtaken:

2.1.1 Begeleiden

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie aan de burger over de verschillende mogelijkheden die ze hebben bij het indienen van een klacht en welk proces ze hierbij moeten doorlopen. Verhalen die bij het Meldpunt IVA binnenkomen hebben vaak een emotionele lading en met een luisterend oor bieden we informatie en advies als ondersteuning aan burgers. De Inspectie gaat nooit inhoudelijks in een klacht met de bedoeling dit op te lossen; dit is altijd de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder zelf. Deze verantwoordelijkheid wordt altijd van tevoren uitgelegd aan de burger zodat het geen valse verwachtingen opwekt.

2.1.2 Bewaken afhandeling klachtenprocedure

Het Meldpunt IVA monitort de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en 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 communicatiemedia en via de klachtenrapportage. Tevens is het de taak van het Meldpunt IVA om een klacht en/of melding door te verwijzen naar de Inspecteur Gezondheidszorg conform de procedure beschreven in de *'Procedure Melding Calamiteiten voor zorgaanbieders'* (beschikbaar op www.iva.aw).

Deze klachtenrapportage 2019 is ingedeeld conform deze drie hoofdtaken.

2

Het Meldpunt IVA

2.2 Ontwikkelingen in 2019

2.2.1 Informatiemomenten met zorgaanbieders in 2019

Gedurende 2017 en 2018 werden zorgaanbieders geïnformeerd over de verplichting een functionerende klachtregeling te hebben per 1 januari 2019 conform de Landsverordening Kwaliteit in de Gezondheidszorg (AB 2014 no. 74, hierna de LKIG) en de richtlijnen van de Inspectie, en dat deze klachtregeling in 2019 door de Inspectie getoetst zou worden. 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, om te werken aan de bewustwording van zorgaanbieders inzake het doel van een klachtenregeling en de criteria waaraan deze klachtenregeling dient te voldoen.

In februari 2019 heeft de afdeling Cure & Care inspectiebezoeken afgelegd bij een pilotgroep van 43 zorgaanbieders om de klachtregeling te toetsen. Alle zorgaanbieders die tot deze pilotgroep behoorden hebben een individueel inspectierapport ontvangen met daarin individuele feedback over welke criteria van de klachtenregeling conform de LKIG nog door de zorgaanbieder geïmplementeerd moest worden.

Gedurende het pilotonderzoek concludeerde de Inspectie dat veel zorgverleners niet over voldoende informatie beschikten en dat ze de ondersteuning van de Inspectie nodig hadden bij dit implementatietraject van de klachtregeling. Hierdoor werd in april 2019 een 'self-assessment' vragenlijst en checklist naar alle individuele zorgaanbieders van deze pilotgroep gestuurd ter ondersteuning. Door middel van deze vragenlijst en checklist konden de zorgaanbieders dus precies nagaan waar ze al dan niet aan voldeden.

De zorgverleners die geen deel uitmaakten van de pilotgroep bij het inspectieonderzoek hebben in maart 2019 bericht gekregen inzake de 'self-assessment' vragenlijst en checklist. Dit bericht werd vervolgd door een informatieavond om de bedoeling van het self-assessment formulier uit te leggen. Zorgaanbieders moesten de self-assessment invullen en de bijbehorende documenten terug sturen naar de Inspectie.

Aan het einde van 2019 voldeed de overgrote meerderheid van zorgaanbieders niet aan het verzoek van de Inspectie om het self-assessment formulier in te vullen en op te sturen. De Inspectie heeft hierdoor een nieuwe deadline gegeven voor het indienen van de documenten, namelijk februari 2020.

2

Het Meldpunt IVA

2.2.2 Criteria klachtenregeling

De klachtenregeling dient te voldoen aan artikelen 9 tot en met 13 van de LKIG en de richtlijnen van de Inspectie.

De criteria conform de LKIG waaraan de klachtenregeling dient te voldoen zijn:

- 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.

3

Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

De klachtenprocedure die hanteert werd door het Meldpunt IVA in 2019 was ongeveer hetzelfde als in 2018. Deze procedure hangt voornamelijk af van de implementatiegraad van de klachtenregeling bij de zorgaanbieders. Momenteel kijkt het Meldpunt IVA of een zorgaanbieder goed omgaat met klachten. Daarmee wordt rekening gehouden met het feit dat de wet nieuw is en dat de uitvoering ervan een mentaliteits- en cultuursverandering vereist.

Totdat de klachtenprocedure volledig is geïmplementeerd bij zorgaanbieders verloopt de procedure 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*.

De klachtenprocedure is in principe om klagers terug naar hun zorgaanbieders te sturen om daar direct hun klacht in te dienen en bekend te maken. Echter, aangezien de meeste klagers geen antwoord krijgen op hun ingediende klacht of in veel gevallen aangeven niet op een acceptabele manier te worden behandeld en daardoor niet terug naar de zorgaanbieder willen keren, blijft er een alternatieve optie aangeboden door het Meldpunt IVA. Deze optie houdt in dat het Meldpunt IVA de rol van een (tijdelijke) tussenpersoon speelt tussen de klager en de zorgaanbieder op wie de klacht verwijst, totdat de zorgaanbieders hun klachtregeling geïmplementeerd hebben. Gedurende 2019 was de neiging bij veel zorgaanbieders om hun klachtregeling schriftelijk gedocumenteerd te hebben, maar dat de uitvoering of implementatie hiervan nog niet helemaal had plaatsgevonden.

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

4

Ontvangen klachten

4.1 Aantal klachten en vragen

In de periode van januari tot en met december 2019 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 132 vragen, klachten en meldingen geregistreerd (zie tabel 1 hieronder). De meeste cliënten hebben bij aanvang zeer hoge verwachtingen. Wellicht hebben ze de gedachte dat het Meldpunt de functie van rechter kan uitoefenen. Echter, zodra de wet aan hen is uitgelegd, met daarin de beschreven procedures, zoals de tijdsduur om een klacht af te handelen en de functie van de Inspectie, zetten velen de klacht niet door. Toch zijn veel burgers tevreden met het Meldpunt. Waarschijnlijk omdat er een instantie is die aandacht besteedt aan de negatieve ervaringen die ze hebben meegemaakt binnen het gezondheidssysteem. Tabel 1 en 2 hieronder geven een overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen die in 2018 en 2019 het Meldpunt IVA zijn binnengekomen en het aantal klachten die voorgelegd zijn aan de Inspecteur Gezondheidszorg.

	2018	2019
Totaal aantal meldingen, klachten en vragen	145	132
Meldingen binnen domein van Meldpunt IVA	47	44
Klachten binnen domein van Meldpunt IVA	95	83
Vragen binnen domein van Meldpunt IVA	3	3 (van 5)

Tabel 1. Aantallen klachten, meldingen en vragen die vallen binnen het werkgebied van het Meldpunt IVA, in 2018 en 2019

	2018	2019
Totaal aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	9	6

Tabel 2. Aantallen klachten voorgelegd en in behandeling genomen door de Inspecteur Gezondheidszorg, in 2018 en 2019

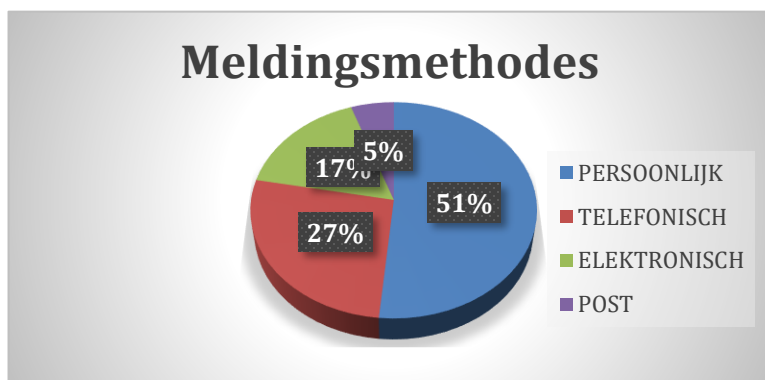
Ontevreden burgers die klachten hebben over de dienstverlening van de Inspectie kunnen hun klacht ook indienen bij het Meldpunt IVA. In 2019 dienden 2 burgers een klacht in tegen de Inspectie. Deze klachten zijn overgedragen aan de afdeling geneesmiddelen en zijn afgehandeld.

4

Ontvangen klachten

4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen ingediend worden: namelijk per email, per post, telefonisch en/of persoonlijk. 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. In figuur 1 hieronder wordt een overzicht gegeven van de meldingsmethodes in 2019 en in tabel 3 een vergelijking van de meldingsmethodes in 2018 en 2019.



Figuur 1. Verdeling van de meldingsmethodes van klachten en meldingen bij het Meldpunt IVA in percentages, in 2019.

Meldingsmethode	2018	2019
Persoonlijk	57%	51%
Telefonisch	28%	27%
Elektronisch	12%	17%
Per Post	3%	5%

Tabel 3. Vergelijking van de meldingsmethodes van klachten en meldingen bij het Meldpunt IVA in percentages, in 2018 en 2019.

De meeste klagers hebben de voorkeur om persoonlijk een klacht in te kunnen dienen. Dit heeft voor het Meldpunt IVA ook de voorkeur, omdat bij het persoonlijk indienen van meldingen en klachten de klagers de gelegenheid krijgen om beter begeleid te kunnen worden. De ervaring is dat de meldpunt medewerker aanvullende vragen kan stellen aan de klager en de klager dus beter kan adviseren, informeren, ondersteunen en doorverwijzen.

4

Ontvangen klachten

4.3 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.

4

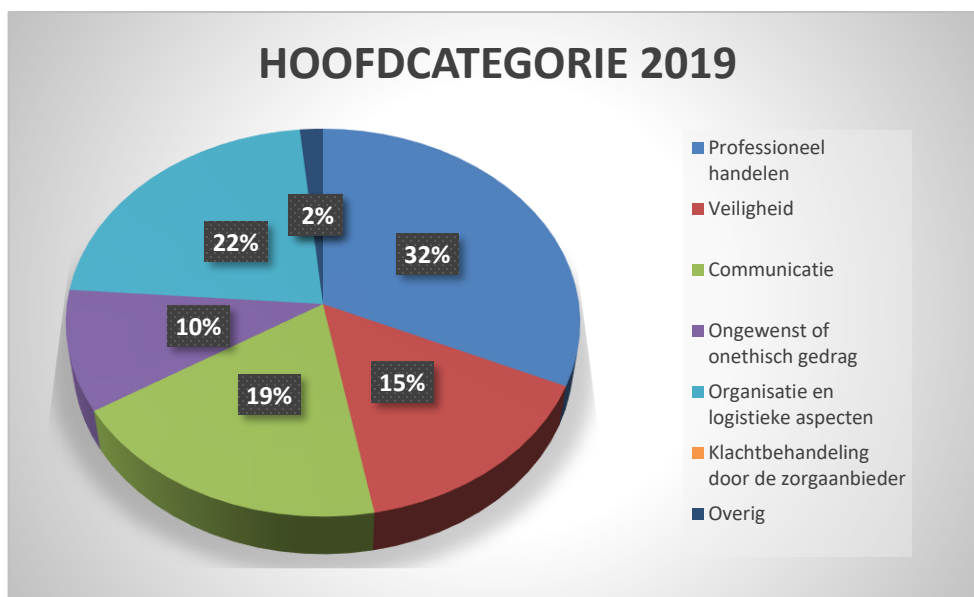
Ontvangen klachten

4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie

In de onderstaande tabel en grafiek staan de klachten ingedeeld per hoofdcategorie. In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten per hoofdcategorie in aantallen en in figuur 2 in percentages. Hierbij zijn *professioneel handelen*, *organisatie en logistiek*, en *communicatie* de hoofdcategorieën die voortdurend in 2019 naar voren kwamen. Het percentage klachten aangaande *professioneel handelen* is 32% , *organisatie & logistiek* is 22% en *communicatie* is 19% van alle klachten.

HOOFDCATEGORIE 2019	
Professioneel handelen	60
Veiligheid	29
Communicatie	36
Ongewenst of onethisch gedrag	19
Organisatie en logistieke aspecten	42
Klachtbehandeling door de zorgaanbieder	0
Overig	3

Tabel 4. Ontvangen klachten in 2019 verdeeld in hoofdcategorieën, in aantallen



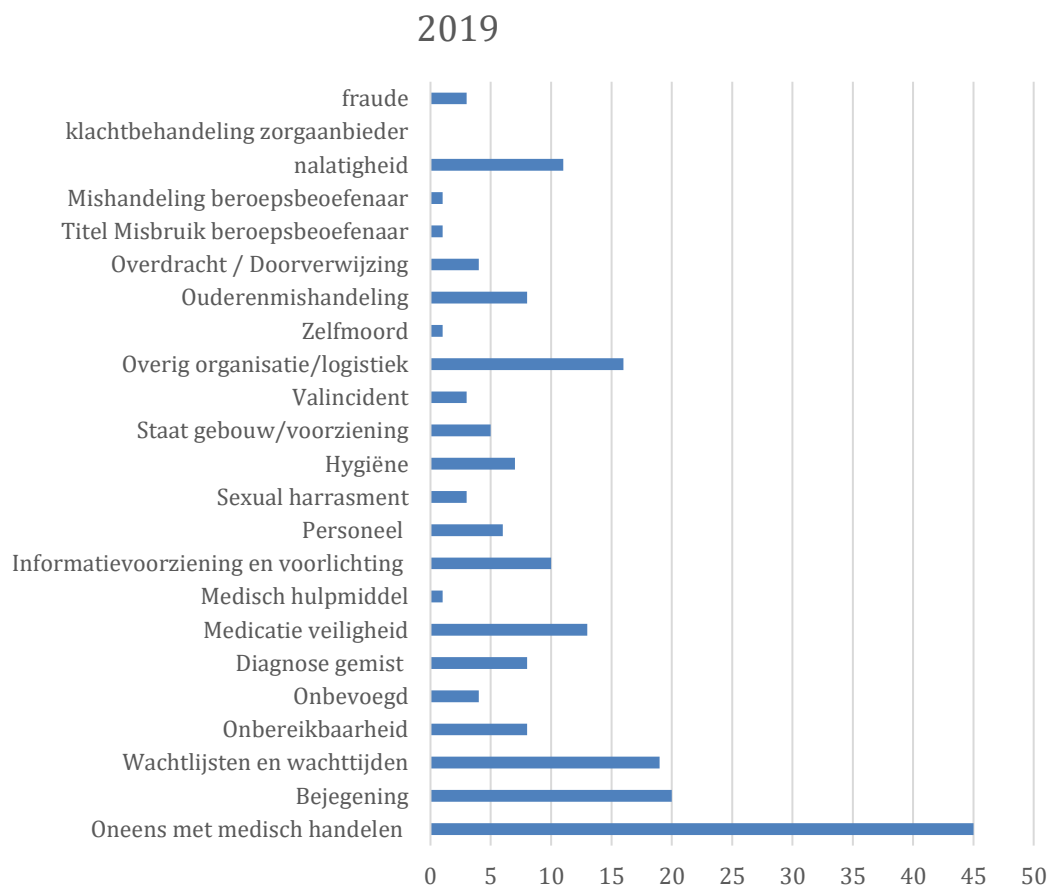
Figuur 2 . Klachten in 2019 ingedeeld per hoofdcategorie, in percentages

4

Ontvangen klachten

4.5 Ontvangen klachten per subcategorie

In de onderstaande tabel en grafiek staan de klachten ingedeeld per subcategorie in 2019, in aantallen. Er kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten per subcategorie gaat over het *oneens zijn met het medisch handelen, bejegening, en de wachtlijsten en wachttijden*.

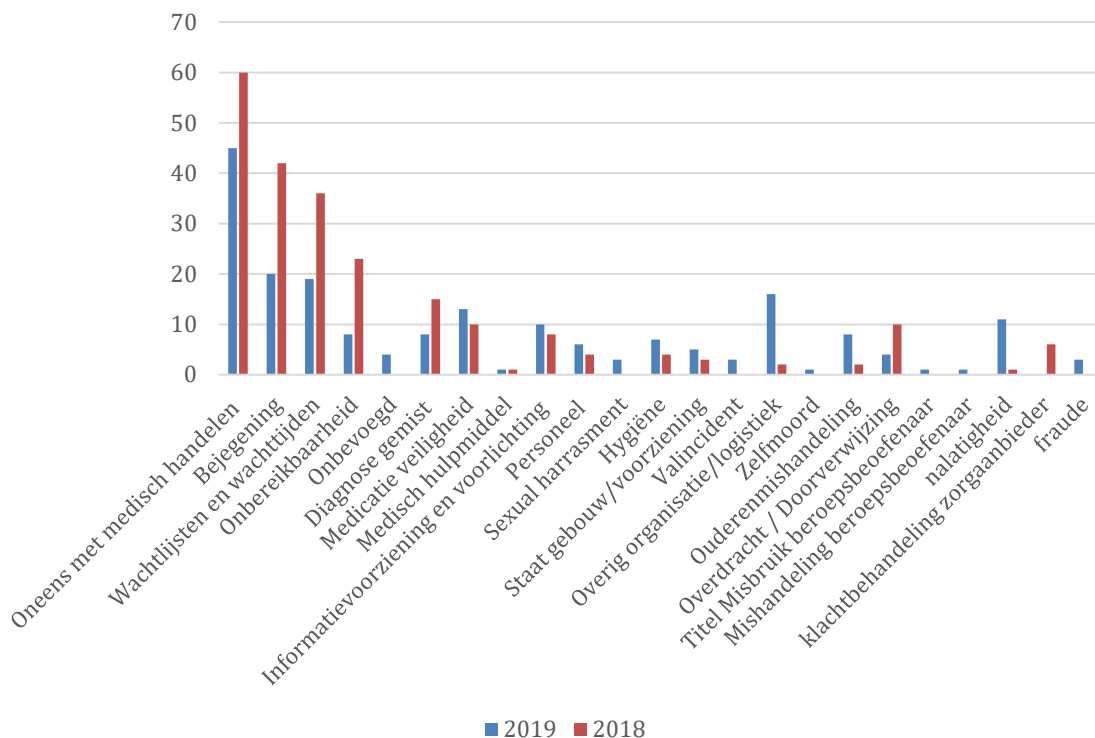


Figuur 3. Overzicht ontvangen klachten 2019 per subcategorie, in aantallen.

4

Ontvangen klachten

4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2019 en 2018



Figuur 3. Overzicht vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2019 en 2018, in aantallen.

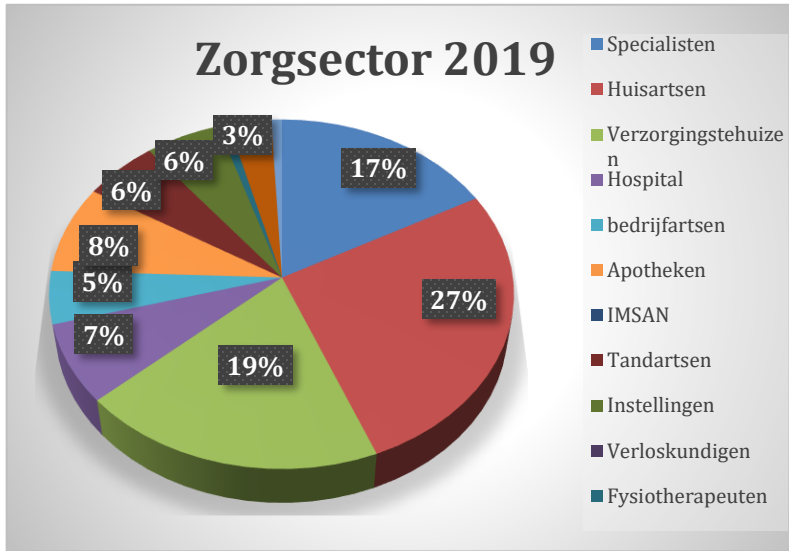
Uit de bovenstaande figuur kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten in 2019 en 2018 gaat over het *oneens zijn met medisch handelen*, *bejegening*, en de *wachttijsten en wachttijden*. Tevens is er een stijging van het aantal klachten over *organisatie en logistiek*, *nalatigheid* en *ouderenmishandeling*. Het aantal klachten met betrekking tot de organisatie van verzorgingshuizen zorgt ervoor dat de Inspectie toezicht blijft uitoefenen op de verzorgingshuizen.

4

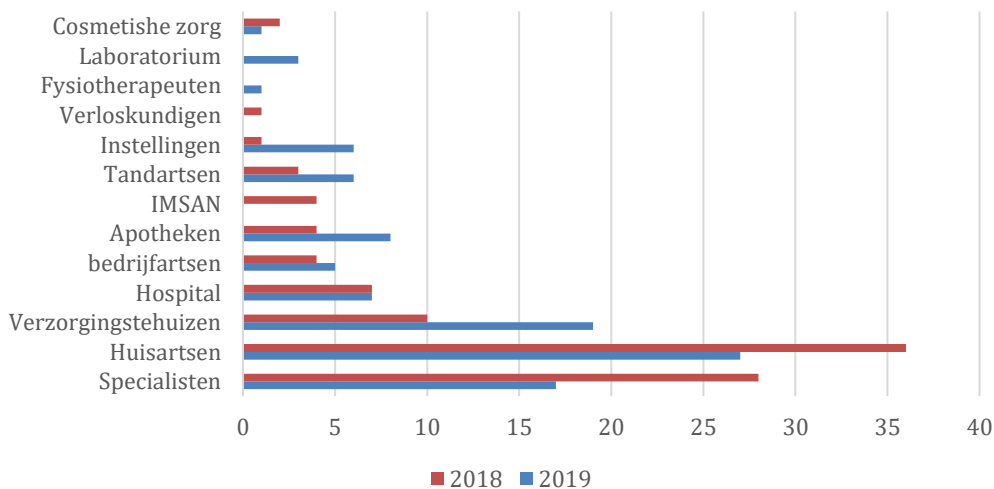
Ontvangen klachten

4.7 Klachten per zorgsector

In figuur 4 is te zien dat 27% van alle klachten in 2019 zijn over de huisartsen. Na de huisartsen zijn het de verzorgingshuizen die de meeste klachten hebben, namelijk 19%. Op de derde plaats zijn het de specialisten met 17%. In figuur 5 staat een vergelijking van het aantal klachten (in percentages) per zorgsector in 2019 en 2018.



Figuur 4 . Klachten per zorgsector in 2019, in percentages.



Figuur 5. Vergelijking van het aantal klachten per zorgsector in 2019 vergeleken met 2018, in percentages.

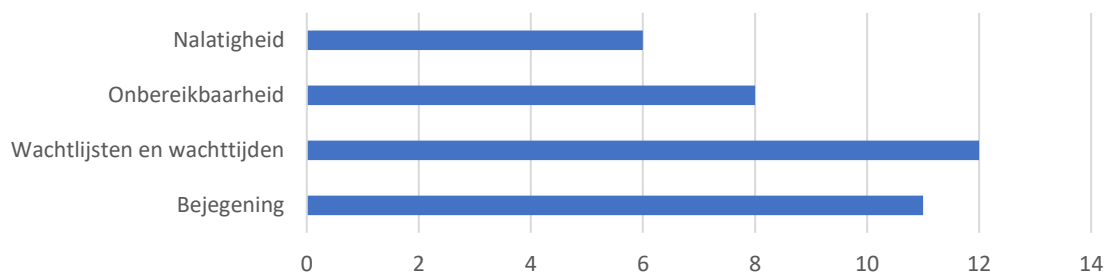
4

Ontvangen klachten

Van drie beroepsgroepen, namelijk huisartsen, specialisten en verzorgingshuizen heeft het Meldpunt IVA in 2019 veel klachten ontvangen net zoals in 2018. Hieronder in hoofdstuk 4.7.1 t/m 4.7.3 volgt een overzicht van de aard van de klachten voor deze beroepsgroepen.

4.7.1 Huisartsen: Top 4 klachten

De meeste klachten in 2019 zijn over de huisartsen (behoren tot de eerstelijnszorg en de gatekeepers). Figuur 6 geeft de meest voorkomende klachten weer over de huisartsen.

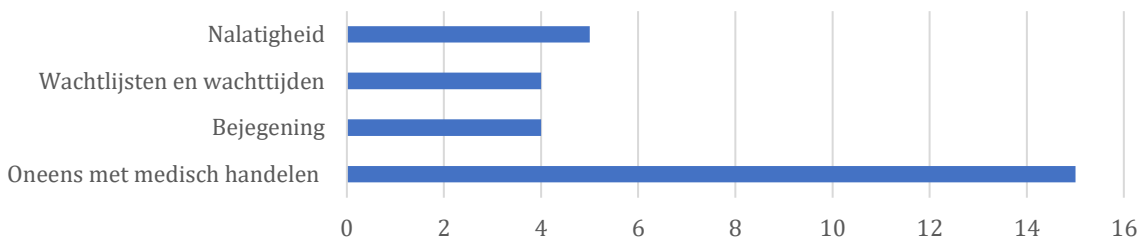


Figuur 6. Verdeling klachten over de huisartsensector naar meest voorkomende subcategorie, in aantallen

De meeste klachten betreffen de wachttijden en wachtlijsten (32%) van de huisartsen. De andere meest voorkomende klacht blijft bejegening (30%) van de patiënten door de medische assistenten of door de huisartsen.

4.7.2 Specialistische Zorg: Top 4 klachten

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



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

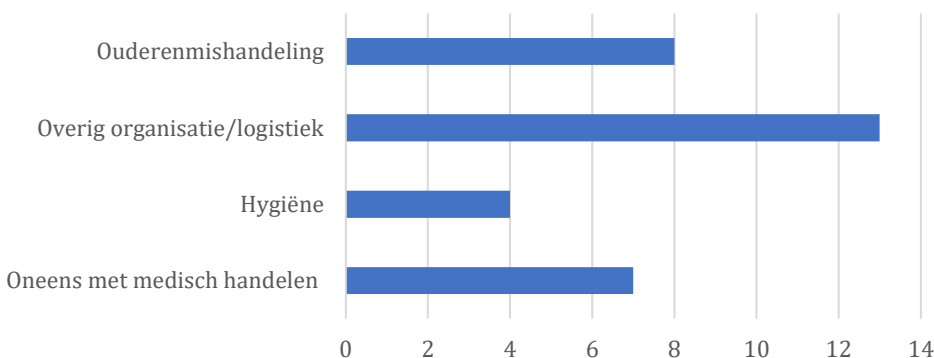
4

Ontvangen klachten

In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over het oneens zijn met het medisch handelen (54%). Het gaat dan bijvoorbeeld om: onjuiste medische handelingen of interventie of het niet mee eens zijn met een behandelplan. De nalatigheid binnen de specialistische zorg was tevens een van de meest voorkomende klachten in de specialistische sector, namelijk 18%. De klachten gaan voornamelijk over geen “follow up” van de specialisten na verwijzing naar het buitenland of na een behandeling.

4.7.3 Verzorgingshuizen: Top 4 klachten

Het Meldpunt IVA ontving 43 klachten over de verpleeg- en verzorgingshuizen in 2019. Aldus, over de 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 opzoeken met het Meldpunt IVA. In figuur 8 kunt u de meest voorkomende klachten over verpleeg- en verzorgingshuizen zien.



Figuur 8. Verdeling klachten over de verzorgingshuissector naar meest voorkomende subcategorieën, in aantallen

In 2019 gingen de meest voorkomende klachten (41%) over de *organisatie en logistiek* (voornamelijk het voedingsaanbod, geen kwaliteit van leven) in de verpleeg- en verzorgingshuizen, *ouderenmishandeling* (25%), en ook *het oneens zijn met medisch handelen* (22%).

4

Ontvangen klachten

4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur

4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg

Van de 132 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn 6 overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek (5%). De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de voorgelegde klachten aan de Inspecteur Gezondheidszorg per subcategorie.



Figuur 9. Overzicht van klachten per subcategorie die zijn voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg, in aantallen.

4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen

Van het aantal klachten die binnen zijn gekomen, zijn 12 klachten overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verdere behandeling en onderzoek. Dit zijn klachten over de onbevoegdheid van aanvragers van recepten, dus inzake medicatieveiligheid. Alle klachten over geneesmiddelen zijn door de subafdeling geneesmiddelen van de Inspectie opgenomen voor verder onderzoek.

4.8.3 Calamiteiten

In 2019 zijn er 14 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn 6 via het Meldpunt IVA binnengekomen en 8 meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek.

4.9 Klachten over de Inspectie

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. Deze klachten helpen de Inspectie om ons toezicht en handelen te verbeteren. 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. In 2019 ontving de Inspectie 2 klachten over de subafdeling geneesmiddelen. De klachten betroffen: *de wachttijden, de tijdsduur van processen en het oneens zijn met organisatorische en logistieke aspecten.*

5

Informatiefunctie

5.1 De Facebook pagina van de Inspectie

De Facebook pagina van de Inspectie en de website van de Inspectie zijn informatiebronnen voor burgers. De Facebook pagina wordt gebruikt als bron van informatie voor burgers en zorgaanbieders om onder andere informatie te geven over de klachtenregeling procedure die beschikbaar moet zijn bij elke zorgaanbieder vanaf 1 januari 2019.

5.2 De website van de Inspectie

Op de website www.iva.aw staat informatie beschikbaar die kan helpen bij het indienen van een klacht. Tevens is er informatie beschikbaar over de verschillende wet- en regelgevingen die de Inspectie handhaaft en ook documenten zoals onderzoeksrapporten.

6

Conclusie en bepaling toezichtgebieden

6.1 Samenvatting ontvangen klachten

Een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachten behandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen het gezondheidssysteem 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.

Er zijn in totaal 132 klachten, meldingen en vragen het Meldpunt IVA binnengekomen. De meeste klachten die het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in 2019 zijn persoonlijk ingediend. De top 3 klachten ingedeeld per hoofdcategorie gaan over het *professioneel handelen van de zorgaanbieder* (oneens met medisch handelen, nalatigheid, medisch geheim, palliatieve zorg en diagnose gemist), *organisatie en logistieke aspecten* (personeel, wachtlijsten en wachttijden) en *communicatie* (bejegening, onbereikbaarheid, informatievoorziening en voorlichting en dossiervoering en -inzage).

Per subcategorie gaan de meeste klachten over het *oneens zijn met het medisch handelen, bejegening, en de wachtlijsten en wachttijden*. Dit is ook in 2018 waargenomen. Tevens is er een stijging van het aantal klachten over *organisatie en logistiek, nalatigheid en ouderen mishandeling* vergeleken met 2018.

Van drie beroepsgroepen, namelijk huisartsen, specialisten en verzorgingshuizen heeft het Meldpunt IVA in 2019 veel klachten ontvangen net zoals in 2018. Bij de huisartsen betreffen de meeste klachten de wachttijden en wachtlijsten, bejegening van patiënten door de medische assistenten of door de huisartsen.

In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over het oneens zijn met het medisch handelen (onjuiste medische handelingen of interventie of het niet mee eens zijn met een behandelplan) en nalatigheid (geen “follow up” van de specialisten na verwijzing naar het buitenland of na een behandeling).

Bij de verzorgingshuizen gingen de meest voorkomende klachten over de *organisatie en logistiek* in de verpleeg- en verzorgingshuizen (voornamelijk het voedingsaanbod, geen kwaliteit van leven), *ouderen mishandeling* en ook *het oneens zijn met medisch handelen*.

Van de 132 meldingen die binnen zijn gekomen zijn: 6 overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek en 12 aan de Inspecteur Geneesmiddelen. Dit waren klachten over de onbevoegdheid van aanvragers van recepten, dus inzake medicatieveiligheid. In 2019 zijn er 14 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn 6 via het Meldpunt IVA binnengekomen en 8 meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek.

6

Conclusie en bepaling toezichtgebieden

Burgers kunnen ook een klacht indienen over de dienstverlening van de Inspectie. In 2019 ontving de Inspectie 2 klachten over de subafdeling geneesmiddelen. De klachten betroffen: *de wachttijden, de tijdsduur van processen en het oneens zijn met organisatorische en logistieke aspecten.*

6.2 Bepaling toezichtgebieden

Gezien het aantal klachten met betrekking tot de huisartsen, verzorgingshuizen en specialisten in 2018 en 2019 zorgt ervoor dat de Inspectie extra toezicht blijft uitoefenen op deze 3 zorgsectors. De Inspectie zal bijvoorbeeld extra toezicht uitoefenen op de verzorgingshuizen door ze bijvoorbeeld te ondersteunen bij het vaststellen van normen en richtlijnen voor wat betreft de zorgzwaarte en vrijheidsbeperkende maatregelen in de verzorgingshuizen.

Voor de huisartsensector heeft de Inspectie de implementatie van een functionerende klachtenregeling bij de huisartsen laten doorvoeren, gezien de relatief vele klachten die de Inspectie over de huisartsen ontvangt. Tevens overlegt de Inspectie regelmatig met de HAVA (Huisartsen Vereniging Aruba) over structurele aspecten binnen de huisartsenzorgverlening die aandacht behoeven.

Onder andere de vele klachten over de specialisten heeft ertoe geleid dat de Inspectie een nulmeting zal verrichten bij privéklinieken om een goed beeld te kunnen krijgen van de huidige situatie bij de vrijgevestigde specialisten. Voor wat betreft de specialisten in loondienst van een zorginstelling, houdt de Inspectie toezicht via de zorginstellingen waar ze werkzaam zijn, bijvoorbeeld het HOH en de ImSan. De klachtenregeling van deze specialisten verloopt dan ook via de desbetreffende zorginstelling. Voor de vrijgevestigde specialisten daarentegen geldt dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor het opzetten van een functionerende klachtenregeling. Bij deze groep vrijgevestigde specialisten is de klachtenregeling nog niet geïmplementeerd en zal de Inspectie deze groep ondersteunen bij de implementatie hiervan en toezicht houden op het implementatieproces.