



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Klachtbeeld Meldpunt 2021

Overzicht van de ontvangen klachten
en meldingen over de zorgsector in 2021.



Datum: 16 februari 2022
Versie: Definitief

Inhoudsopgave

1. Het Klachtbeeld 2021.....	3
1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2021?	3
1.2 Meldingen en Klachten	3
2. Het Meldpunt IVA	4
2.1 Taken.....	4
2.1.1 Begeleiden van cliënten	4
2.1.2 Informeren van het volk	4
2.2 Ontwikkelingen in 2021: Covid-19 Pandemie	4
2.3 Criteria Klachtenregeling.....	5
3. Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA.....	6
4. Ontvangen Klachten	7
4.1 Aantal klachten en vragen	7
4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?.....	8
4.3 Aard van de klachten	9
4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie	10
4.5 Ontvangen klachten per subcategorie.....	11
4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2020 en 2021.....	12
4.7 Klachten per zorgsector	13
4.7.1 Huisartsen	14
4.7.2 Specialistische Zorg	15
4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteurs	16
4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg.....	16
4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen.....	16
4.8.3 Calamiteiten.....	16
5. Informatiefunctie.....	17
5.1 De Facebook pagina van de Inspectie.....	17
5.2 De website van de Inspectie	17
6. Samenvatting ontvangen klachten	18
6.1 Samenvatting ontvangen klachten	18

1

Het Klachtbeeld 2021

1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2021?

Voor u ligt het Klachtbeeld 2021 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Een klachtbeeld laat zien welke meldingen, klachten en vragen bij het Meldpunt zijn binnengekomen in 2021. 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. Aldus zijn meldingen en klachten 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 2021 presenteren we de meldingen en klachten per zorgsector.

2

Het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA is de afdeling van de Inspectie die vragen, meldingen en klachten van burgers ontvangt en registreert. Gedurende 2020 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 2 hoofdtaken.

2.1.1 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.

2.1.2 Informeren van het volk

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

2.2 Ontwikkelingen in 2021: de COVID-19 Pandemie

De COVID-19 pandemie heeft voor veel veranderingen gezorgd binnen de Inspectie. Bijvoorbeeld, het zoveel mogelijk digitaal werken (via email of Whatsapp). De Inspectie heeft gekozen om in 2021 klachten zoveel mogelijk digitaal te blijven behandelen. Bij inlopers werd een klachtenformulier aangeboden die daarna ingeleverd kon worden met een afspraak. De optie om via een afspraak persoonlijk een klacht in te leveren was ook mogelijk.

2.3 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

De klachtenprocedure

De klachtenprocedure verloopt 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 informatie afhankelijk van het type klacht, de wensen en de verwachtingen van de burger.
- De klacht wordt verwezen naar de betrokken zorgaanbieder en deze wordt geregistreerd voor bewaking van de klachtenprocedure en signalering van systematische problematieken.

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 2021 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 112 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 2020 en 2021 het Meldpunt IVA zijn binnengekomen en het aantal klachten die voorgelegd zijn aan de Inspecteur Gezondheidszorg.

	2020	2021
Totaal aantal meldingen, klachten en vragen	100	104
Meldingen binnen domein van het Meldpunt IVA	18	36
Klachten binnen domein van het Meldpunt IVA	70	64

Tabel 1. Overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen in 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	9	4

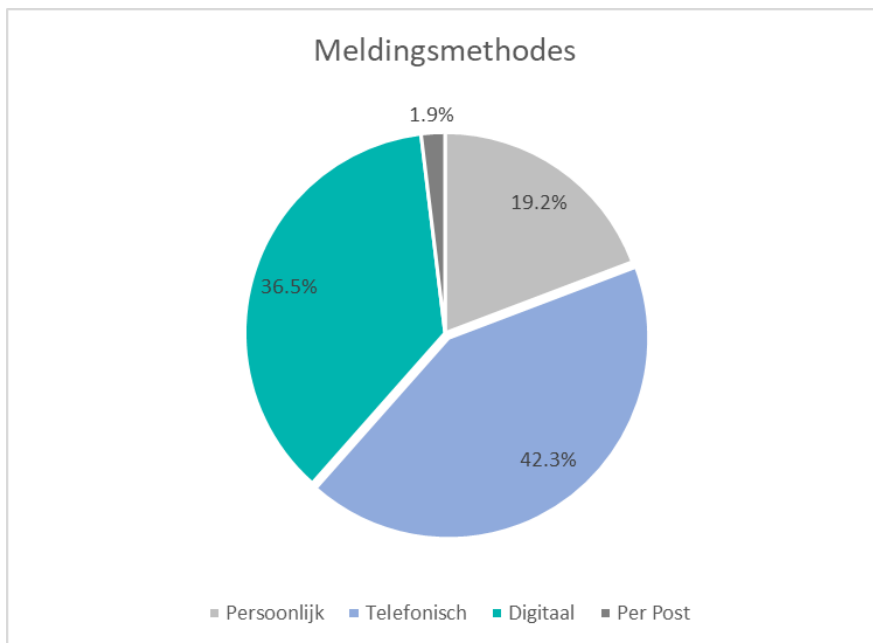
Tabel 2. Overzicht van het aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg in 2020 en 2021.

4

Ontvangen klachten

4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen ingediend worden namelijk digitaal (website, email, of WhatsApp), per post, telefonisch en/of persoonlijk. Als een klager een klacht digitaal of per post indient bij de Inspectie, dan kan de klager indien noodzakelijk voor een gesprek uitgenodigd worden door het Meldpunt voor verdere uitleg. Tijdens dit gesprek zal aan de klager worden gevraagd om de klacht of melding verder toe te lichten. Als er sprake is van een calamiteit, wordt de melding doorgestuurd naar de Inspecteur Gezondheidszorg voor verdere behandeling. 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 2021 en in tabel 3 een vergelijking van de meldingsmethodes in 2020 en 2021.



Figuur 1. een overzicht van de meldingsmethodes in 2021.

Meldingsmethode	2020	2021
Persoonlijk	31%	19%
Telefonisch	41%	42%
Digitaal	27%	37%
PerPost	1%	2%

Tabel 3. een vergelijking van de meldingsmethodes in 2020 en 2021.

Uit tabel 3 is af te leiden dat er een daling was van 12% voor wat betreft het persoonlijk indienen van klachten en een toename van 10% voor het digitaal indienen van klachten. Deze toename is zeer waarschijnlijk het gevolg geweest van digitalisatie door de COVID-19 pandemie. Bij de Inspectie moesten burgers hun klacht nu zoveel mogelijk digitaal indienen.

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

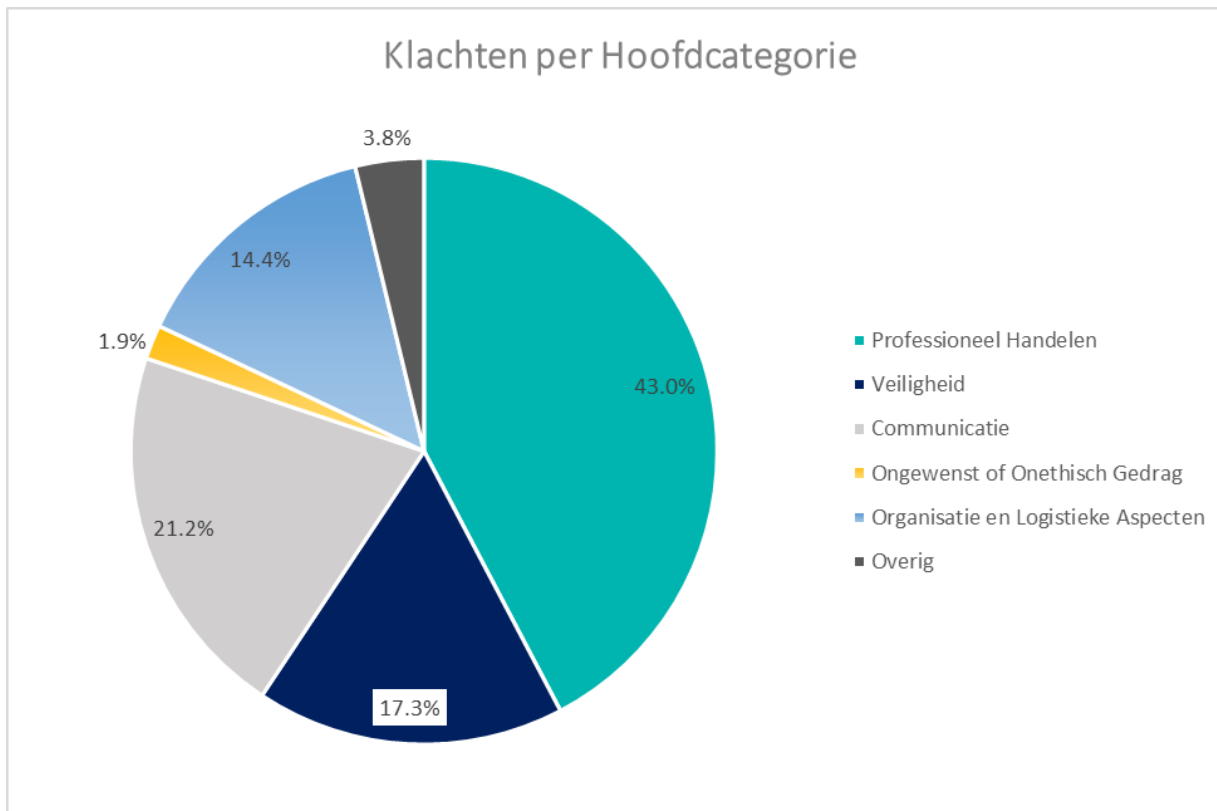
Ontvangen klachten

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*, *veiligheid* en *communicatie* de hoofdcategorieën die voortdurend in 2021 naar voren kwamen. Het percentage klachten aangaande professioneel handelen is 43% en communicatie is 21% van alle klachten.

Categorie Klacht	Aantal Klachten (in aantallen)
Professioneel Handelen	42
Veiligheid	18
Communicatie	22
Ongewenst of Onethisch Gedrag	2
Organisatie en Logistieke Aspecten	15
Klachtbehandeling door de Zorgaanbieder	0
Overig	5

Tabel 4. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie, in aantallen.



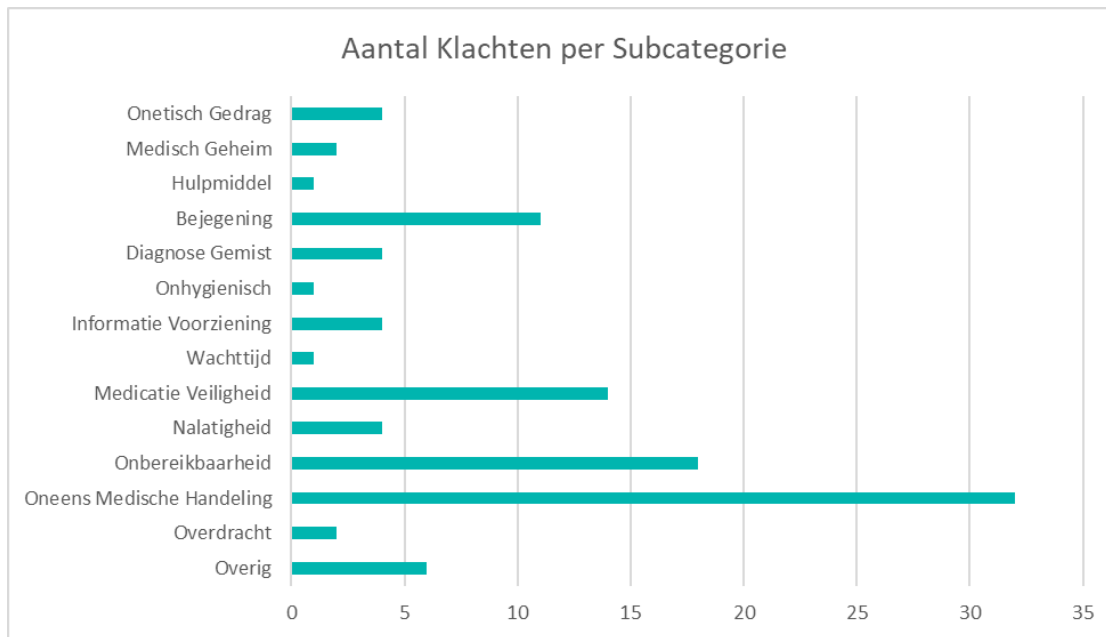
Figuur 2. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie, in percentages.

4

Ontvangen klachten

4.5 Ontvangen klachten per subcategorie

In figuur 3 staan de klachten ingedeeld in aantallen per subcategorie in 2021. Er kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten per subcategorie gaat over *het oneens zijn met het medisch handelen, bejegening, onbereikbaarheid, medicatie veiligheid en bejegening*.

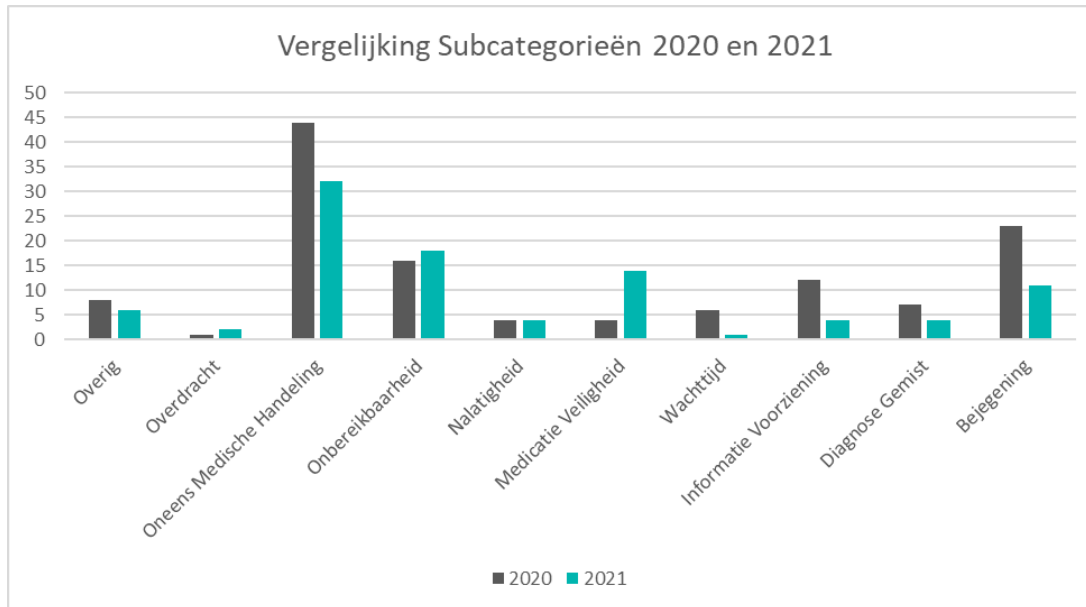


Figuur 3. Klachten ingedeeld per subcategorie in 2021, in aantallen.

4

Ontvangen klachten

4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2020 en 2021



Figuur 4. Overzicht vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2020 en 2021, in aanallen.

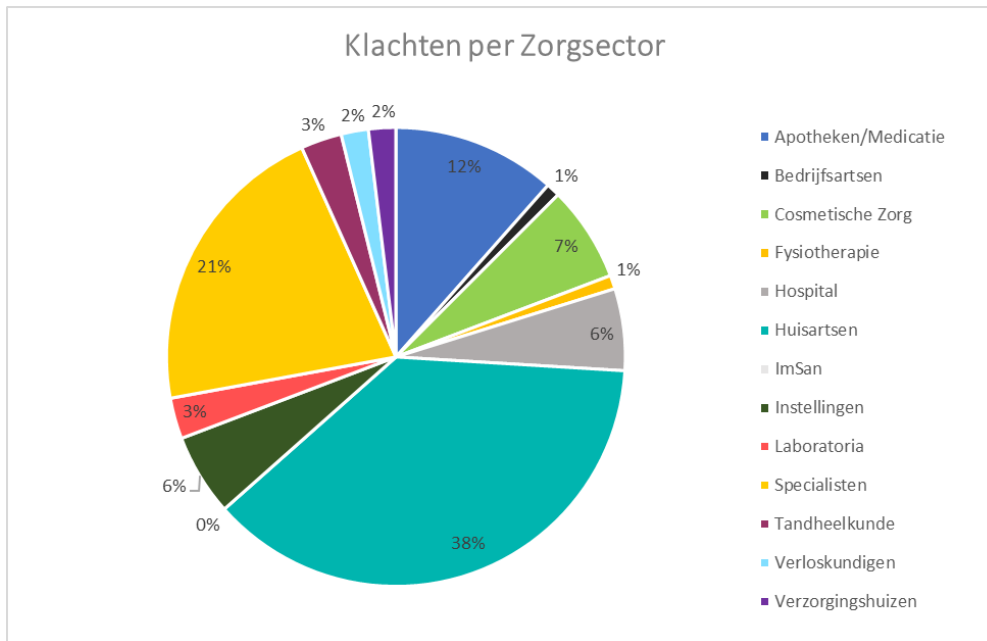
Uit de bovenstaande figuur 4 kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten in 2020 en 2021 gaan over *het oneens zijn met medisch handelen* en *onbereikbaarheid*. Klachten over het *oneens zijn met medisch handelen* en *bereikbaarheid* blijven hoog. Er is wel een positieve daling geweest voor klachten over *bejegening*.

4

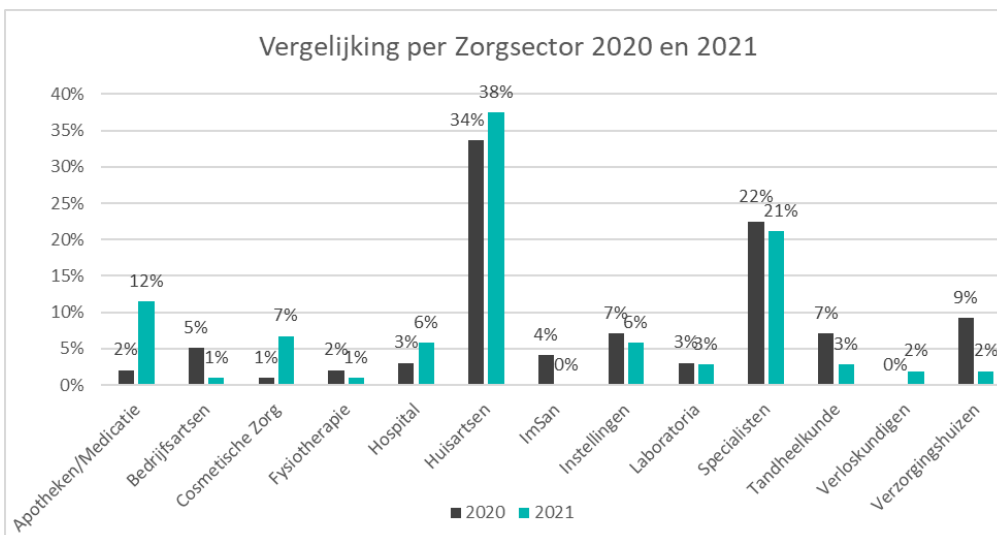
Ontvangen klachten

4.7 Ontvangen klachten per zorgsector

In figuur 5 hieronder wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten per zorgsector in percentages. Hier is te zien dat 38% van alle klachten in 2021 gaan over de huisartsen. Na de huisartsen zijn het de medisch specialisten die de meeste klachten hebben, namelijk 21%. Op de derde plaats zijn het klachten over apotheken/medicatie met 12%. In figuur 6 wordt een vergelijking gegeven van het aantal klachten (in percentages) per zorgsector in 2020 en 2021.



Figuur 5. Klachten per zorgsector, in percentages.



Figuur 6. Vergelijking van het aantal klachten per zorgsector in 2020 vergeleken met 2021, in percentages.

Uit figuur 6 is af te leiden dat net zoals in 2020, de meeste klachten in 2021 gingen over de huisartsen en specialisten. Opmerkelijk is de toename in 2021 voor wat betreft het aantal klachten over medicatie/apotheken en de cosmetische zorg.

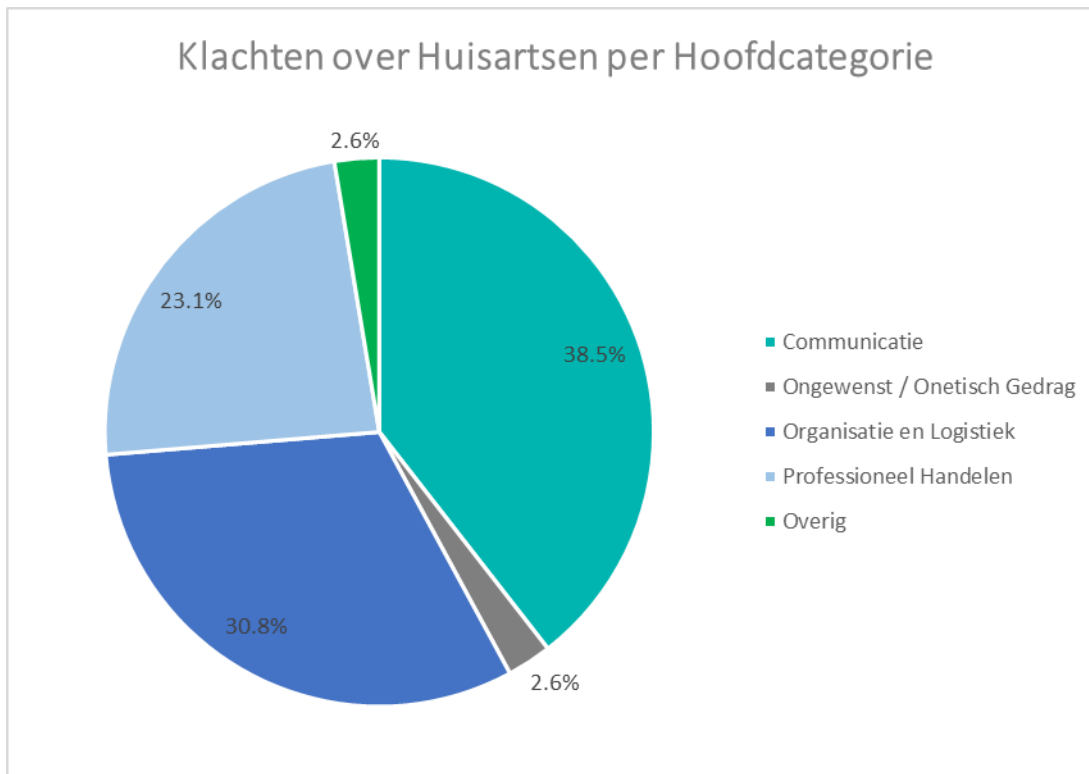
4

Ontvangen klachten

Van twee beroepsgroepen, namelijk huisartsen en specialisten heeft het Meldpunt IVA in 2021 veel klachten ontvangen. Hieronder in hoofdstuk 4.7.1 t/m 4.7.2 volgt een overzicht van de aard van de klachten voor deze beroepsgroepen.

4.7.1 Huisartsen

De meeste klachten in 2021 gaan over de huisartsen (behoren tot de eerstelijnszorg en de gatekeepers). Figuur 7 geeft de meest voorkomende klachten weer over de huisartsen.



Figuur 7. Aantal klachten over huisartsen per hoofdcategorie in 2020, in percentages.

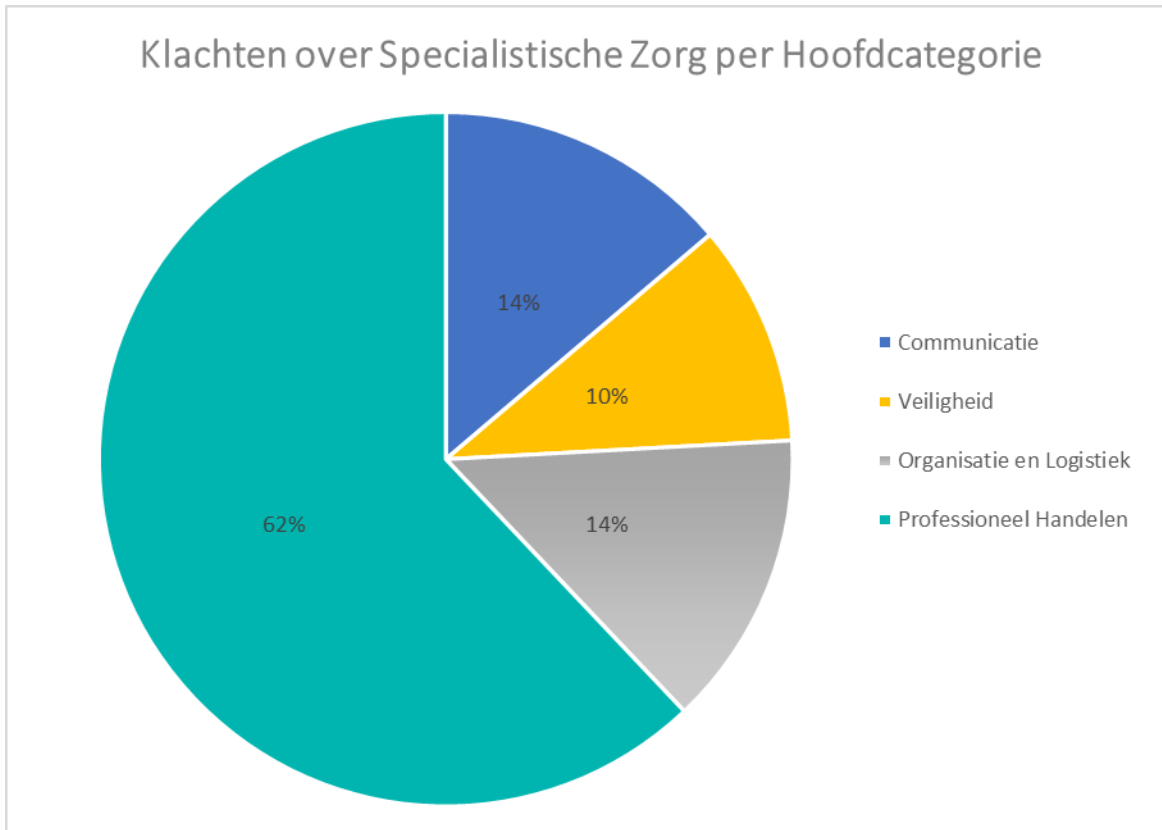
De meeste klachten betreffen *communicatie* (38.5%), *organisatie en logistiek* (30.8%) en *professioneel handelen* (23.1%).

4

Ontvangen klachten

4.7.2 Specialistische Zorg

Met de specialistische zorgsector wordt gerefereerd naar de curatieve zorg verleend binnen het ziekenhuis en ook naar de vrijgevestigde specialisten. Figuur 8 geeft een weergave van de meest voorkomende klachten in percentages.



Figuur 8. Aantal

klachten specialistische zorg per hoofdcategorie in 2021, in percentages, inclusief HOH en Respaldo.

In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over *professioneel handelen* (62%). *Communicatie* en *organisatie en logistiek* binnen de specialistische zorg waren tevens twee van de meest voorkomende klachten in de specialistische sector, samen vormden ze namelijk 28% van alle klachten over de specialistische zorg.

4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteurs

4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg

Van de 104 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn 4 overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek. Hierbij vielen alle 4 binnen de hoofdcategorie *professioneel handelen*, waarbij 3 binnen de subcategorie *oneens met medisch handelen* en 1 onder *diagnose gemist*.

4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen

Van het aantal klachten die binnen zijn gekomen in 2021, zijn 14 klachten overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verdere behandeling en onderzoek. Dit waren klachten over onbevoegd voorschrijven en verkopen van geneesmiddelen en medicatie verandering bij de apotheek. Alle klachten over geneesmiddelen zijn door de subafdeling geneesmiddelen van de Inspectie opgenomen voor verder onderzoek.

4.8.3 Calamiteiten

In 2021 zijn er 23 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn 4 via het Meldpunt IVA binnengekomen en 19 meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek.

5. Informatiefunctie

5.1 De Facebook pagina van de Inspectie

De Facebook pagina wordt gebruikt als bron van informatie voor burgers en zorgaanbieders om onder andere informatie te geven over updates binnen de Inspectie.

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. Klachten kunnen ook via de website van de Inspectie ingediend worden in een digitale webformulier waar klagers ook hun klachtbrief kunnen bijvoegen. Tevens is er informatie beschikbaar over de verschillende wet en regelgevingen die de Inspectie handhaaft en ook documenten zoals onderzoeksrapporten.

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.

Er zijn in totaal 104 klachten, meldingen en vragen het Meldpunt IVA binnengekomen. De meeste klachten die het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in 2021 zijn digitaal of telefonisch ingediend gezien de COVID-19 situatie. De top 3 klachten ingedeeld per hoofdcategorie gaan over het *professioneel handelen*, *veiligheid (medicatieveiligheid)* en *communicatie*.

De meeste klachten die bij het Meldpunt IVA zijn binnengekomen gingen over de huisartsen (38%) en specialisten (21%). Per subcategorie gaan de meeste klachten over het oneens zijn met het medisch handelen, onbereikbaarheid, medicatie veiligheid en bejegening. Dit is vergelijkbaar met 2020. Tevens is er een stijging van het aantal klachten over medicatieveiligheid.

Van de 104 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn 4 overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek. Hierbij vielen alle 4 binnen de hoofdcategorie *professioneel handelen*, waarbij 3 binnen de subcategorie *oneens met medisch handelen* en 1 onder *diagnose gemist*. Van de 104 meldingen zijn 14 klachten overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verdere behandeling en onderzoek. Dit waren klachten over onbevoegd voorschrijven en het verkopen van geneesmiddelen en medicatie verandering bij de apotheek.

In 2021 zijn er 23 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn 4 via het Meldpunt IVA binnengekomen en 19 meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek.