



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Klachtbeeld Meldpunt 2022

Overzicht van de ontvangen klachten
en meldingen over de zorgsector in 2022.



Datum: 11 juli 2023
Versie: Definitief

Inhoudsopgave

1. Het Klachtbeeld 2022.....	3
1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2022?	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 Criteria klachtenregeling.....	5
3. De klachtenprocedure	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 2021 en 2022.....	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.....	18
6.1 Samenvatting ontvangen klachten	18

1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2022?

Voor u ligt het Klachtbeeld 2022 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Een klachtbeeld laat zien welke meldingen, klachten en vragen bij de afdeling Meldpunt binnen de Inspectie (hierna: het Meldpunt IVA) zijn binnengekomen in 2022. Iedereen met vragen en klachten over de gezondheidszorg in Aruba kan voor 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 met klachten omgaat, wil de Inspectie bijdragen aan deze transparantie.

1.2 Meldingen en Klachten

Het Meldpunt IVA ziet meldingen en klachten altijd als een signaal. Deze 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 IVA genereert de nodige informatie voor trendbewaking. Dit vormt de basis voor het kiezen van de toezichtgebieden en thema's van de Inspectie voor het komend jaar.

In dit klachtenbeeld 2022 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, registreert en het afhandlingsproces bewaakt en afsluit. Gedurende 2022 hebben echter ook zorgverleners meldingen gedaan die we hebben ontvangen, beoordeeld en gecategoriseerd. In noodzakelijke gevallen werden ontvangen klachten overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg, denk hierbij aan vermoedelijke calamiteiten. Het Meldpunt IVA krijgt tevens meldingen over de dienstverlening van de Inspectie, deze nemen we graag in ontvangst en worden geregistreerd om onze kwaliteit en bedrijfsvoering te kunnen verbeteren.

2.1 Taken

Het Meldpunt IVA heeft 3 hoofdtaken, namelijk begeleiden van burgers, bewaken van de klachtenprocedure afhandeling en informeren.

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. Meldingen die bij het Meldpunt IVA binnenkomen hebben vaak een emotionele lading en met een luisterend oor bieden we informatie en ondersteuning aan burgers. De Inspectie gaat niet inhoudelijks op een klacht in met de bedoeling dit op te lossen; dit is altijd de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder zelf.

Deze verantwoordelijkheid wordt altijd van tevoren uitgelegd om duidelijkheid over verwachtingen te geven aan de burger.

2.1.2 Bewaken afhandeling klachtenprocedure

Het Meldpunt IVA monitort de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en de tijdige afhandeling van het onderzoek bij een vermoedelijke calamiteit 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 het klachtbeeld.

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).

Dit klachtbeeld 2022 is ingedeeld conform deze drie hoofdtaken.

2.2 Criteria klachtenregeling

De klachtenregeling dient te voldoen aan artikelen 9 tot en met 13 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (hierna: LKIG) en de richtlijnen van de Inspectie.

De criteria conform de LKIG waaraan de klachtenregeling dient te voldoen zijn¹:

- 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 door de beklagde.
 - 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.

¹ <https://www.iva.aw/proceso-di-keho>

3

De klachtenprocedure

De klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA verloopt als volgt:

- De meldpuntmedewerker bespreekt de specifieke melding of klacht met de burger.
- Vervolgens worden de verschillende opties om een klacht in te dienen besproken met 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 geregistreerd voor bewaking van de klachtenprocedure en signalering van systematische problematieken verwezen naar de betrokken zorgaanbieder en deze wordt geregistreerd.

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 2022 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 69 vragen, klachten en meldingen geregistreerd (zie tabel 1 hieronder).

Tabel 1 en 2 hieronder geven een overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen die in 2021 en 2022 het Meldpunt IVA zijn binnengekomen en het aantal klachten die voorgelegd zijn aan de Inspecteur Gezondheidszorg.

	2021	2022
Totaal aantal meldingen, klachten en vragen	104	69
Meldingen	36	17
Klachten	64	44

Tabel 1. Overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen in 2021 en 2022.

	2021	2022
Totaal aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	4	4

Tabel 2. Overzicht van het aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg in 2021 en 2022.

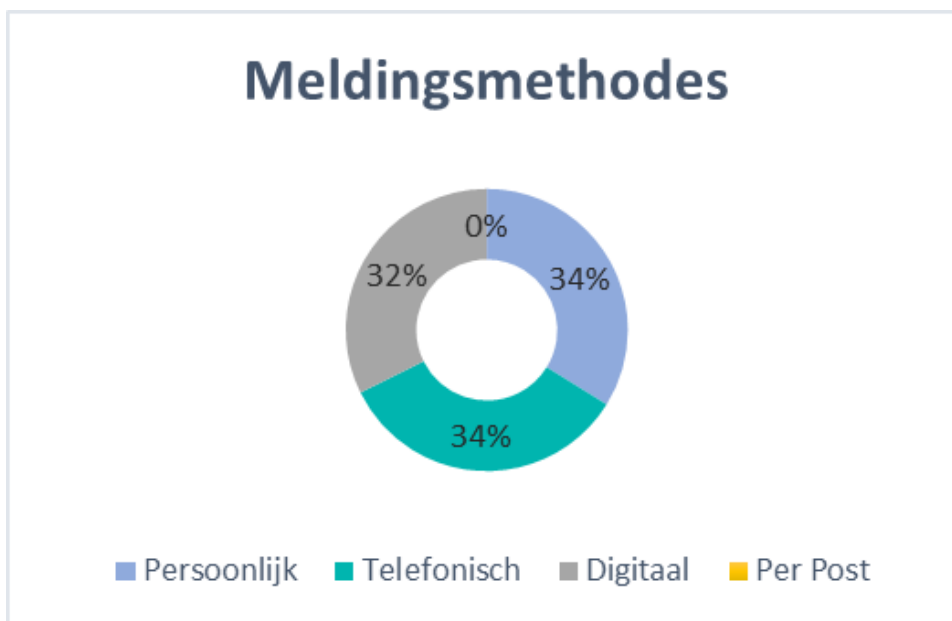
4

Ontvangen klachten

4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen ingediend worden namelijk digitaal (website, email of WhatsApp), telefonisch en/of persoonlijk. Als een klacht digitaal binnenkomt, neemt het Meldpunt IVA altijd telefonisch of per e-mail 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 mail met zo goed mogelijk onderbouwd informatie naar de klager.

In figuur 1 hieronder wordt een overzicht gegeven van de meldingsmethodes in 2022 en in tabel 3 een vergelijking van de meldingsmethodes in 2021 en 2022.



Figuur 1. Overzicht van de meldingsmethodes in 2022

Meldingsmethode	2021	2022
Persoonlijk	19%	34%
Telefonisch	42%	34%
Digitaal	37%	32%
Per Post	2%	0%

Tabel 3. Een vergelijking van de meldingsmethodes in 2021 en 2022.

Uit tabel 3 is af te leiden dat er een toename was van 15% voor wat betreft het persoonlijk indienen van klachten en een daling van 5% voor het digitaal indienen van klachten. Digitalisatie is een duidelijk gevolg geweest van de COVID-19 pandemie waardoor er in 2021 beduidend minder burgers persoonlijk bij de Inspectie zijn geweest. In 2022, na het versoepelen van COVID-19 regels, was er een toename bij de persoonlijk meldingsmethode te zien.

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

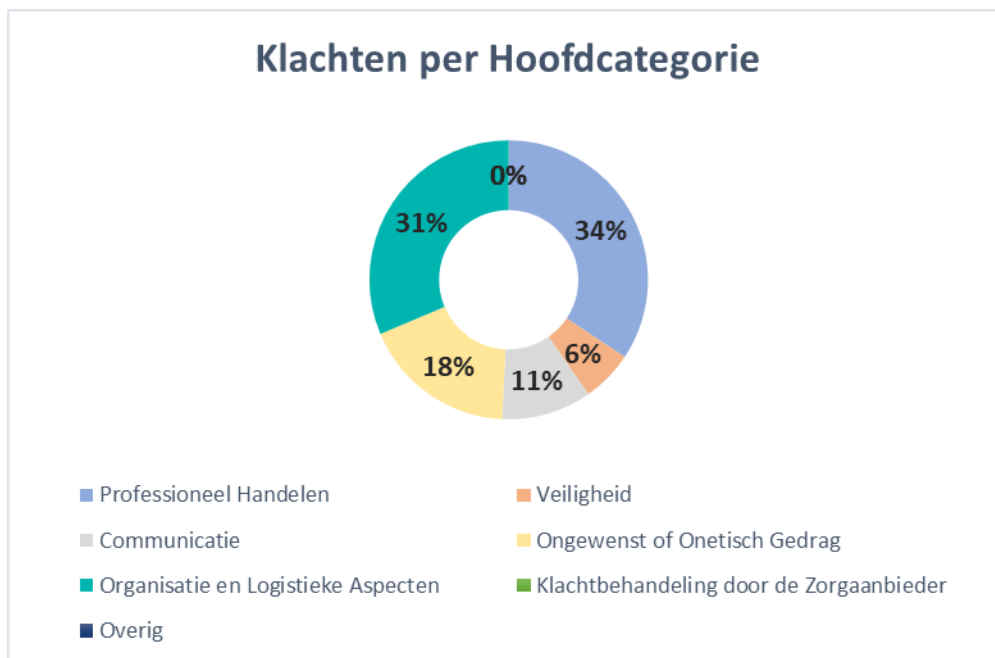
Ontvangen klachten

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 logistieke aspecten, en ongewenst of onethisch gedrag* de hoofdcategorieën die voortdurend in 2022 naar voren kwamen. Het percentage klachten aangaande *professioneel handelen* is 23%, *organisatie en logistieke aspecten* 21%, en *ongewenst of onethisch gedrag* 12%.

Categorie Klacht	Aantal Klachten (in aantallen)
Professioneel Handelen	23
Veiligheid	4
Communicatie	7
Ongewenst of Onethisch Gedrag	12
Organisatie en Logistieke Aspecten	21
Klachtbehandeling door de Zorgaanbieder	0
Overig	0

Tabel 4. Overzicht van het aantal klachten in 2022 per hoofdcategorie, in aantallen.



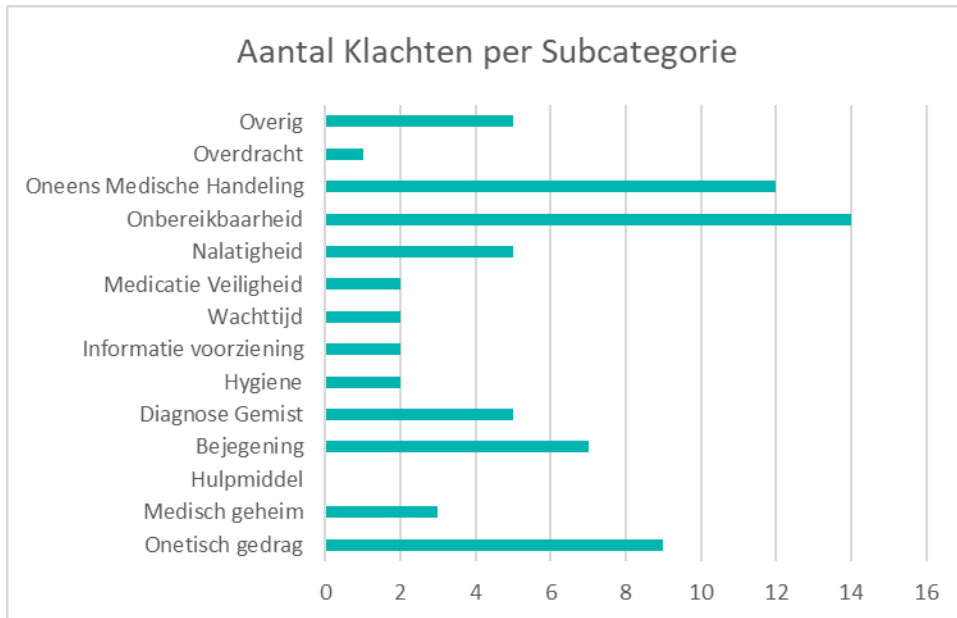
Figuur 2. Overzicht van het aantal klachten in 2022 per hoofdcategorie, in percentages.

4

Ontvangen klachten

4.5 Ontvangen klachten per subcategorie

In figuur 3 staan de klachten ingedeeld per subcategorie in 2022 in aantallen. Er kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten per subcategorie gaat over de *onbereikbaarheid*, *oneens medische handeling* en *onethisch gedrag*.

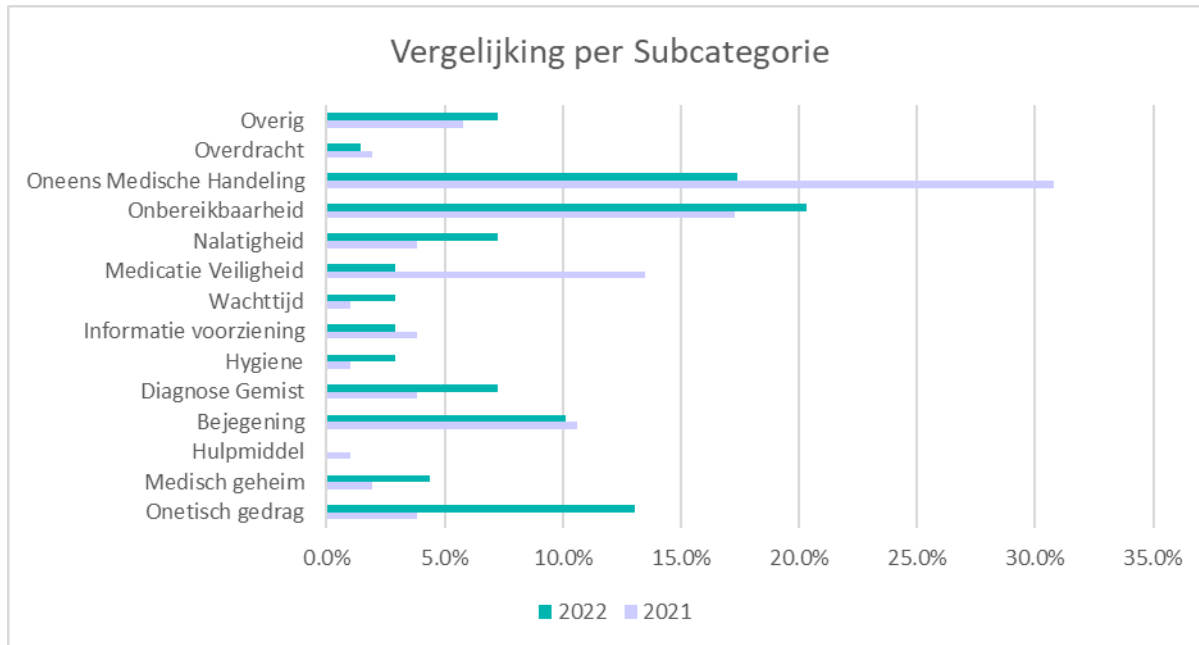


Figuur 3. Klachten ingedeeld per subcategorie in 2022, in aantallen.

4

Ontvangen klachten

4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2021 en 2022



Figuur 4. Overzicht vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2021 en 2022, in aantallen.

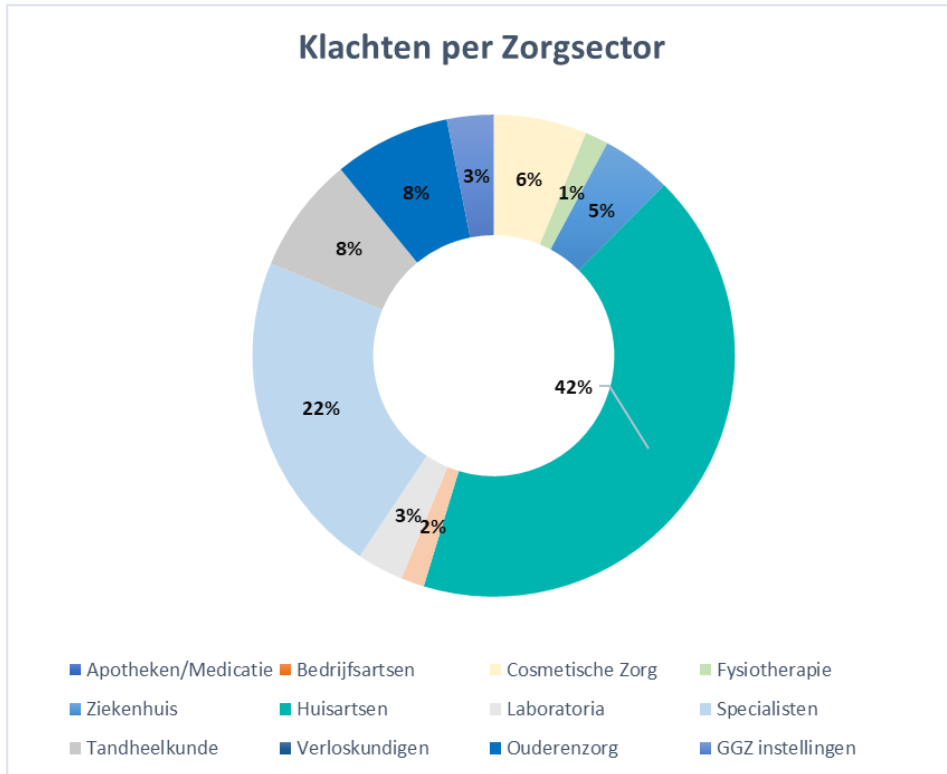
Uit de bovenstaande figuur kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten in 2021 en 2022 over het *oneens zijn met medisch handelen* en de *onbereikbaarheid* gaan. Klachten over de onbereikbaarheid blijven hoog, en zijn zelfs verder gestegen ondanks het elimineren van de COVID-19 pandemie maatregel van minder fysiek contact.

4

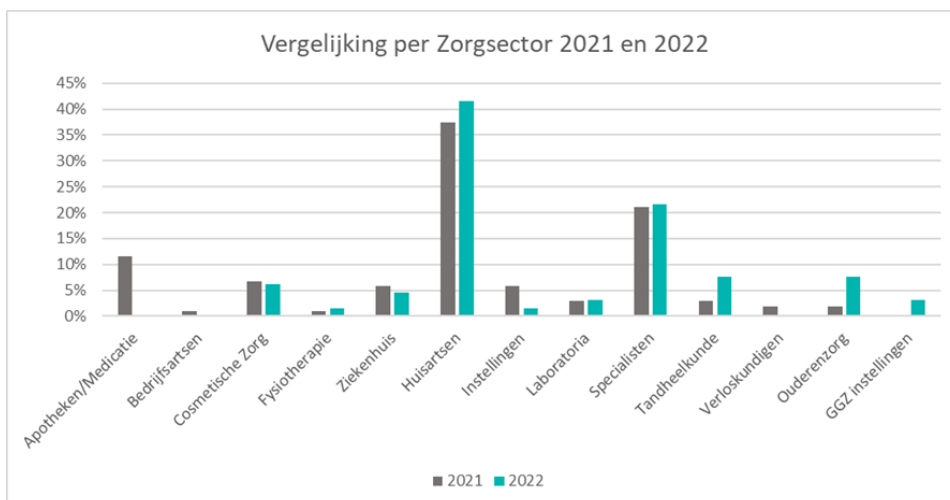
Ontvangen klachten

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 42% van alle klachten in 2022 gaan over de huisartsen. Na de huisartsen zijn het de medisch specialisten die de meeste klachten hebben, namelijk 22%. In figuur 6 wordt een vergelijking gegeven van het aantal klachten (in percentages) per zorgsector in 2021 en 2022.



Figuur 5. Klachten per zorgsector in 2022, in percentages.



Figuur 6. Vergelijking van het aantal klachten per zorgsector in 2021 vergeleken met 2022, in percentages.

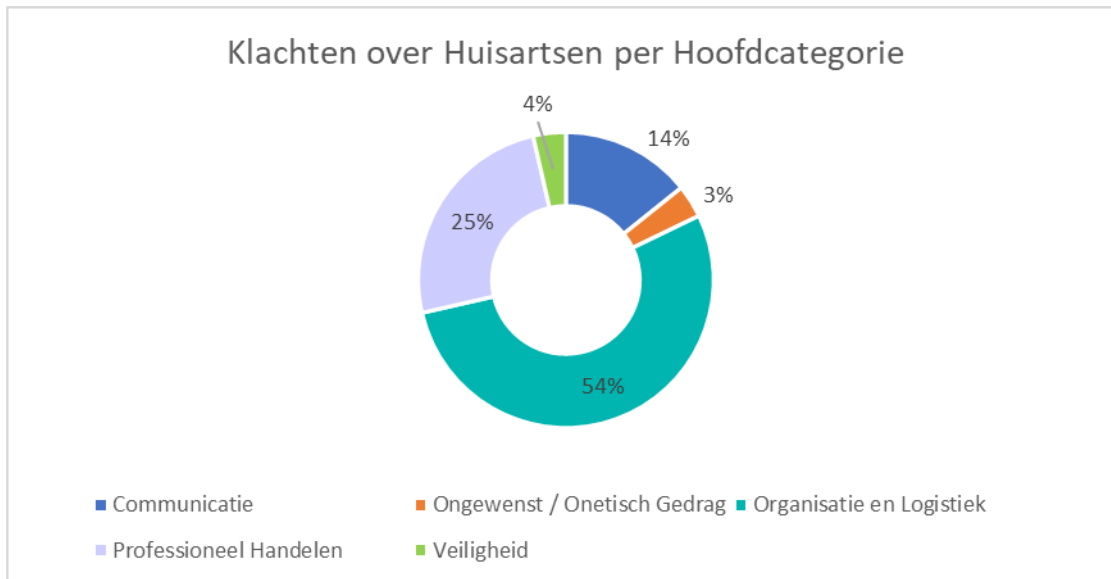
4

Ontvangen klachten

Van twee beroepsgroepen, namelijk huisartsen en specialisten heeft het Meldpunt IVA in 2022 veel klachten ontvangen. Hieronder in hoofdstuk 4.7.1 en 4.7.2 volgt een overzicht van de aard van de klachten voor deze beroepsgroepen.

4.7.1 Huisartsen

De meeste klachten in 2022 gingen over de huisartsen, als zijnde de eerste “point of care” en de “gatekeepers” binnen ons zorgsysteem is dit te verwachten. Figuur 7 geeft de meest voorkomende klachten weer over de huisartsen.



Figuur 7. Aantal klachten over huisartsen per hoofdcategorie in 2022, in percentages.

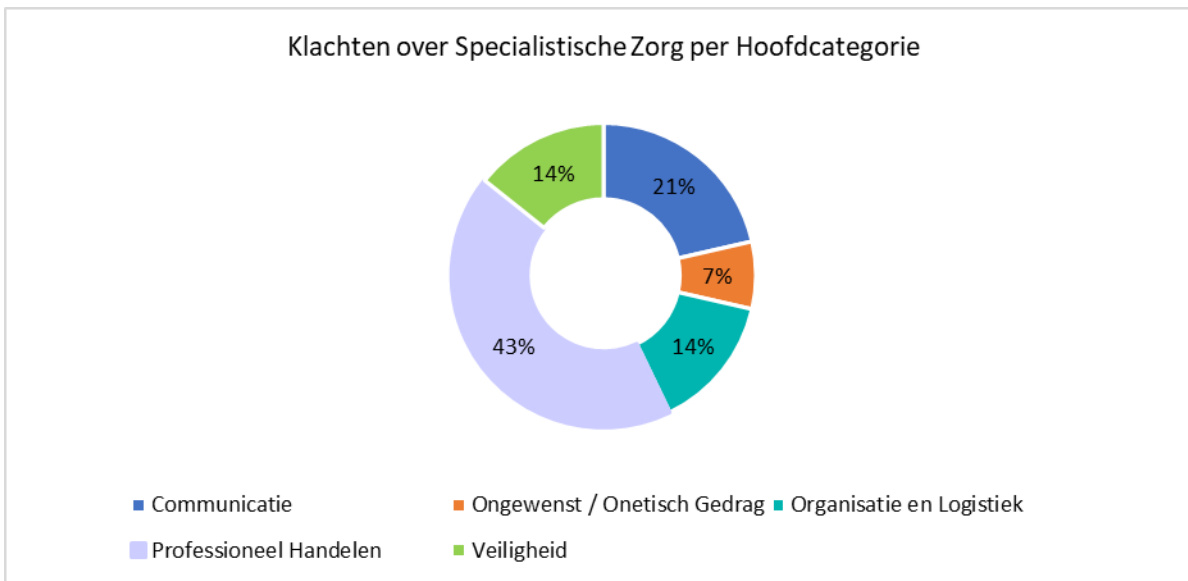
De meeste klachten betreffen *organisatie en logistiek* (53.6%), *professioneel handelen* (25%) en *communicatie* (14.3%).

4

Ontvangen klachten

4.7.2 Specialistische Zorg

Met de specialistische zorgsector wordt gerefereerd naar de curatieve zorg verleend door specialisten in dienst van instellingen en ook door de vrijgevestigde specialisten. Figuur 8 geeft een weergave van de meest voorkomende klachten.



Figuur 8. Aantal klachten specialistische zorg per hoofdcategorie in 2022, in percentages, inclusief instellingen

In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over *professioneel handelen* (42.9%). *Communicatie* was tevens ook een van de meest voorkomende klachten in de specialistische sector, namelijk 21.4%.

4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteurs

4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg

Van de 69 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn vier overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek. De meest voorkomende subcategorie was gemiste diagnose.

4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen

Van het aantal klachten, vragen en meldingen die binnen zijn gekomen in 2022 via het Meldpunt IVA was één overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verdere behandeling en onderzoek.

4.8.3 Calamiteiten

In 2022 zijn er 13 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn vier via het Meldpunt IVA binnengekomen en negen meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Generaal en 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 69 klachten, meldingen en vragen bij het Meldpunt IVA binnengekomen. De meeste klachten die bij het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in 2022 zijn persoonlijk of telefonisch ingediend. De top 3 klachten ingedeeld per hoofdcategorie gaan over het *professioneel handelen, organisatie en logistieke aspecten* en *ongewenst of onethisch gedrag*.

De meeste klachten die het Meldpunt IVA zijn binnengekomen gingen over huisartsen (42%) en specialisten (22%). Per subcategorie gaan de meeste klachten over de *onbereikbaarheid, oneens medische handeling* en *onethisch gedrag*.