



De Inspectie Volksgezondheid Aruba heeft voor u deze vragenlijst samengesteld conform artikel 9 t/m 13 van de Landsverordening Kwaliteit in de Gezondheidszorg (LKIG) en/of de Landsverordening Verzorgingshuizen (LV Verzorgingshuizen) en richtlijnen van de Inspectie. Met deze vragenlijst toetst u zelf uw klachtenregeling en krijgt u alsook de Inspectie inzicht in hoeverre uw klachtenregeling voldoet. De vragenlijst is ingedeeld in 3 delen: *de klachtenprocedure*, *de klachtafhandeling* en *de klachtencommissie*. Graag onderstaande vragenlijst volledig en digitaal invullen. Deze vragenlijst, **inclusief** de gevraagde documenten opsturen naar emailadres: info@iva.aw

Onder elke vraag staat ter informatie aangegeven of het een vereiste criterium is conform de LKIG en/of LV Verzorgingshuizen en de "Richtlijn klachtenregeling voor zorgaanbieders" van de Inspectie, of dat het een optie is en daarmee dus de vrije keuze is van de zorgaanbieder. Bij een vereiste criterium dient u dit te hebben opgenomen en uitgewerkt in uw klachtenregeling. Indien het als optie/vrije keuze is aangegeven, is het uw eigen keus of u dit item een onderdeel maakt van uw klachtenregeling. De Inspectie wijst u op de optionele mogelijkheden puur ter inspiratie om een verdere invulling te geven aan uw klachtenregeling.

Naam zorgaanbieder(s)/instelling:

Praktijknaam:

Adres:

1. Klachtenprocedure

- | | |
|---|-----------|
| 1. Is er een klachtenregeling, inclusief de interne verwerking van de klacht beschreven/schriftelijk vastgelegd? Voeg bijbehorende documenten toe. <i>Het schriftelijk vastleggen van een klachtenregeling is een vereiste criterium.</i> | Ja
Nee |
| 2. Is de klachtenregeling bekendgemaakt aan alle medewerkers? <i>Bekendmaking van de klachtenregeling aan alle medewerkers is een vereiste criterium.</i> | Ja
Nee |

- | | |
|--|--|
| 3. Is de klachtenregeling bekendgemaakt aan de cliënt? Voeg bijbehorende documenten toe. <i>Bekendmaking van de klachtenregeling aan de cliënt is een vereiste criterium.</i> | Ja
Nee |
| 4. Op welke wijze is de klachtenregeling bekendgemaakt aan de cliënt? (Klachtenregeling dient zichtbaar, duidelijk, begrijpelijk, overzichtelijk en laagdrempelig aan de cliënt bekendgemaakt te worden. Denk aan poster of dergelijke in de praktijk/ organisatie. <i>De wijze hoe u dit bekendmaakt aan de cliënt is uw vrije keuze.</i> | Folder
Webpage
Facebook
Poster
Anders |
| 5. In welke talen is de klachtenregeling bekendgemaakt aan de cliënt? (Denk aan de populatie in uw zorgorganisatie). <i>Meertaligheid is een vrije keuze van de zorgaanbieder en dus optioneel.</i> | Papiamento
Nederlands
Spaans
Engels
Anders |
| 6. De klager kan een klacht indienen via: <i>Het kunnen indienen van een klacht is een vereiste criterium.</i> | Webpage
Op locatie via secretares(se) of zorgverlener zelf
Telefonisch
Whatsapp
Op locatie in een box
Anders |
| 7. Is er een klachtenformulier? Voeg bijbehorende document toe. <i>Het hebben van een klachtenformulier is een vereiste criterium.</i> | Ja
Nee |
| 8. Is er eventueel een suggestie/complimenten formulier? Voeg bijbehorende documenten toe. <i>Het hebben van een suggestie- en/of complimentenformulier is de vrije keuze van de zorgaanbieder.</i> | Ja
Nee |
| 9. Het klachtenformulier is verkrijgbaar: <i>De manier waarop een klachtenformulier verkrijgbaar is, is een vrije keuze.</i> | Op locatie (wachtkamer)
Door te vragen aan de baliemedewerker
Door te vragen aan de zorgaanbieder
Op de webpage
Anders |

10. Klachtenformulier inhoudelijk:
De inhoud van het klachtenformulier is de vrije keuze van de zorgaanbieder.
11. Het klachtenformulier kan ingediend worden:
De manier waarop een klachtenformulier kan worden ingediend, is een vrije keuze van de zorgaanbieder.
12. De klachten komen bij de terecht
Bij wie de klacht wordt ingediend is een vrije keuze van de zorgaanbieder.
13. Is er een verjaringstermijn? *Het hebben van een verjaringstermijn is de vrije keuze van de zorgaanbieder.*
14. Zo ja, een verjaringstermijn van hoe lang?
15. Is er een optie om anoniem een melding te doen? *Dit is de vrije keus van de zorgaanbieder.*
16. Is er een klachtenregistratie? *De klachtenregistratie dient een aparte registratie te zijn. Dit is een vereiste criterium.*
- Datum en tijd gebeurtenis
Naam melder (eventueel anoniem)
Geboortedatum melder
Adres en telefoonnummer melder
Naam en functie beklagde
Omschrijving van de klacht
- Per e-mail
Via webpage
Via klachten/suggestie box
In de brievenbus
Bij de balie-medewerker
Bij de zorgaanbieder
Anders
- Zorgaanbieder
Secretares(se)
Assistent-zorgaanbieder
Administratief medewerker
Balie-medewerker
Kwaliteitsfunctionaris
Klachtenfunctionaris
Klachtenbemiddelaar
Anders
- Ja
Nee
- Ja
Nee
- Ja
Nee

17. Hoe worden de klachten geregistreerd?
Hoe de klacht wordt geregistreerd is een vrije keuze van de zorgaanbieder.
- Schriftelijk
Digitaal
In een aparte register (niet in individuele patiëntendossier)
Anders
-

2. Klachtenafhandeling

18. Is er een afhandelingstermijn? Zo ja, een termijn van *Dit is een vereiste criterium. De maximale termijn volgens de LKIG/LV Verzorgingshuizen is 6 weken.*
19. Is er een verlengingstermijn? Zo ja, van hoe lang? *Dit is een vereiste criterium. De maximale verlengtermijn volgens de LKIG/LV Verzorgingshuizen is 4 weken, waarbij de zorgaanbieder dit schriftelijk dient mee te delen aan de klager.*
20. Wordt de klager voorzien van een schriftelijke mededeling waarin vermeld staat:
(1) het oordeel van het onderzoek en redenen;
(2) de genomen beslissingen;
(3) eventuele maatregelen incl. realisatietermijn
Dit is een vereiste criterium. Volgens de LKIG/LV Verzorgingshuizen moet de klacht middels een schriftelijke mededeling aan de klager afgerond worden.
- Ja
Nee
-

3. Klachtencommissie

21. Is er een klachtencommissie ingesteld?
Het hebben van een klachtencommissie is een vereiste criterium.
22. Is de klachtencommissie aangesloten bij een gezamenlijke klachtencommissie (bijvoorbeeld vanuit de beroepsvereniging)?
Het is de vrije keuze van de zorgaanbieder om zich aan te sluiten aan een gezamenlijke klachtencommissie.
- Ja
Nee
Ja
Nee

Zo ja, welke?

23. Is de voorzitter wel of niet werkzaam voor of bij uw zorgorganisatie? *Dit is een vereiste criterium waarbij de voorzitter niet werkzaam mag zijn voor of bij uw organisatie.*

Ja
Nee

De voorzitter is werkzaam bij (en functie):

24. Is de werkwijze van de klachtencommissie beschreven in de klachtenregeling voor de medewerkers en voor de cliënt? Voeg bijbehorende documenten toe. *Dit is een vereiste criterium.*
25. Is de wijze waarop een klacht bij de klachtencommissie kan worden ingediend beschreven? *Dit is een vereiste criterium.*
26. Zijn de namen van alle klachtencommissie leden vermeld in de werkwijze van de klachtencommissie? *Dit is een vereiste criterium.*
27. Is de termijn voor de afhandeling van een klacht door de klachtencommissie vermeld? *Dit is een vereiste criterium. De maximale termijn volgens de LKIG/LV Verzorgingshuizen is 6 weken.*
28. Is de verlengstermijn voor de afhandeling van een klacht door de klachtencommissie vermeld? *Dit is een vereiste criterium. De maximale verlengstermijn volgens de LKIG/LV Verzorgingshuizen is 4 weken, waarbij de klachtencommissie dit schriftelijk dient mee te delen aan de klager.*
29. Wordt de klager voorzien van een schriftelijke terugkoppeling? *Dit is een vereiste criterium. Volgens de LKIG/LV Verzorgingshuizen moet de klacht middels een schriftelijke mededeling aan de klager afgerond worden.*
30. Is in de werkwijze van de klachtencommissie (conform artikel 13 van de LKIG) beschreven wanneer de klachtencommissie een klacht bij de Inspectie dient te melden? *Dit is een vereiste criterium. Volgens de LKIG dient dit te gebeuren bij een ernstige klacht met een structureel karakter, waarbij de zorgverlener geen maatregelen heeft getroffen.*

Ja
Nee
Ja
Nee
Ja
Nee
Ja
Nee
Ja
Nee
Ja
Nee
Ja
Nee

Belangrijk:

Indien de gevraagde documenten niet volledig zijn meegestuurd, beschouwt de Inspectie het refererende item als niet uitgewerkt en dus niet beschikbaar bij de zorgaanbieder. De Inspectie zal de inhoud van uw self-assessment vragenlijst en de bijbehorende documenten toetsen en te zijner tijd aan u hier een terugkoppeling over geven.