



Inspectie voor de Volksgezondheid

Afdeling Inspectie Gezondheidszorg

Procedure Klachtmeldingen

Klachtmeldingen over de gezondheidszorg
door burgers

Voorwoord

De Inspectie voor de Volksgezondheid gebruikt klachtmeldingen ondermeer om haar toezichhoudende taak op de gezondheidszorg uit te oefenen. Deze meldingen vormen een belangrijke informatiebron voor de Inspectie over de kwaliteit van de zorgverlening door zorginstellingen (bijv. ziekenhuizen, verpleeghuizen, instellingen voor zorg aan gehandicapten) en medische beroepsbeoefenaren (bijv. artsen, tandartsen, verpleegkundigen). In deze brochure zullen zowel zorginstellingen als medische beroepsbeoefenaren met de term 'zorgaanbieder' worden aangeduid.

Het doel van deze "Procedure Klachtmeldingen" is informatie te geven over de wijze waarop door burgers een melding kan worden gedaan over klachten in de gezondheidszorg. Deze procedure geeft daarnaast informatie over de manier waarop de Inspectie de klachtmeldingen in behandeling neemt en afhandelt.

1. Wat wordt verstaan onder een klachtmelding?

Een klachtmelding is een bericht aan de Inspectie over:

- a. het functioneren van de patiëntenzorg of de kwaliteit van de zorg van een zorgaanbieder, waarop de Inspectie toezicht uitoefent;
- b. het professioneel functioneren van medische beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg op wie de Inspectie toezicht uitoefent;
- c. (dreigende) schade aan de gezondheid door het handelen van derden bij het toepassen van bepaalde behandelingsmethoden en/of apparaten.

Indien de Inspectie anders dan door een klachtmelding kennis krijgt van omstandigheden zoals hierboven beschreven zijn (bijvoorbeeld d.m.v. radio-, televisie- of krantenbericht), wordt deze regeling indien mogelijk ook op de behandeling daarvan toegepast.

2. Van welke gegevens moet de klachtmelding voorzien zijn?

Een klachtmelding moet voorzien zijn van de volgende gegevens:

- a. Naam en adres van de melder en andere contactgegevens;
- b. Datum van de melding;
- c. Indien de melder niet de patiënt/cliënt is op wie de melding betrekking heeft, naam, geboortedatum en adres van betrokken patiënt alsook de relatie van de melder met de patiënt;
- d. Naam en het adres van de zorgaanbieder, naam van het product of apparaat, naam en adres van het bij het product of apparaat betrokken persoon of bedrijf;
- e. Een feitelijke omschrijving van de situatie waar de klachtmelding betrekking op heeft en de datum waarop deze heeft plaatsgehad.

Indien aanvullende informatie vereist is, neemt de Inspectie contact op met de melder.

Klachtmeldingen kunnen schriftelijk, elektronisch of per fax verstuurd worden naar de Inspectie.

**Inspectie voor de Volksgezondheid
Afdeling Inspectie Gezondheidszorg
Schouwburgweg 26
P.O. Box. 3824
Tel: (+5999) 466-9366
Fax: (+5999) 466-9367
Email: ivg@gobiernu.cw**

3. Wel of geen nader onderzoek

Ontvangst van de melding wordt zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen twee weken, bevestigd, waarbij de Inspectie vaststelt of er aanleiding bestaat de klachtmelding nader te onderzoeken.

3A. GEEN nader onderzoek van een klachtmelding door de Inspectie zelf

Een klachtmelding wordt niet nader onderzocht door de Inspectie, indien naar haar oordeel:

- de melding geen direct verband houdt met de gezondheidszorg, zoals omschreven in paragraaf 1;
- de klachtmelding doorgestuurd kan worden naar de onafhankelijke klachtencommissie van de betreffende zorgaanbieder;
- de melding reeds voorwerp van nader onderzoek door de Inspectie of een andere instantie is of is geweest;
- de klachtmelding betrekking heeft op een gebeurtenis die zich langer dan twee jaar geleden heeft voorgedaan, tenzij de inhoud van de melding naar het oordeel van de Inspectie nader onderzoek noodzakelijk maakt.

Indien de Inspectie vaststelt dat er geen aanleiding is de klachtmelding zelf nader te onderzoeken, deelt zij dit gemotiveerd schriftelijk aan de melder mede.

3B. WEL nader onderzoek van een klachtmelding door de Inspectie

Een klachtmelding wordt door de Inspectie wél nader onderzocht, indien naar haar oordeel:

- de melding wijst op een situatie die voor de veiligheid van patiënten of de gezondheidszorg een ernstige bedreiging kan betekenen;
- de melding aanleiding geeft te veronderstellen dat het belang van een goede gezondheidszorg noodzaakt tot onderzoek;
- de melding een ernstig vermoeden geeft, dat tucht- of strafrechtelijke stappen nodig zullen zijn;
- het onderzoek door de klachtencommissie van een zorgaanbieder niet adequaat was of niet naar tevredenheid van de melder is geweest;
- uit het rapport van de Klachtencommissie alsnog de indruk bestaat, dat er sprake is van ernstig verwijtbaar onzorgvuldig handelen;

- de zorgaanbieder geen onafhankelijke klachtencommissie heeft voor het behandelen van klachtmeldingen.

Bij de beoordeling of nader onderzoek door de Inspectie gewenst is, kan de Inspectie gebruik maken van de volgende criteria:

- ernstige mate van afwijking van de geldende professionele standaarden door de individuele beroepsbeoefenaar of andere medewerkers binnen een zorginstelling;
- ernstige mate van afwijking van het vigerende kwaliteitssysteem door de individuele beroepsbeoefenaar of andere medewerkers binnen de zorginstelling;
- het niet aanwezig zijn van een adequaat kwaliteitssysteem;
- de ontstane gezondheidsschade is ernstig, met andere woorden er is sprake van een calamiteit;
- grote kans op herhaling van het ontstaan van gezondheidsschade;
- veel publiciteit in de media of politieke aandacht rond de melding;
- ketenproblematiek.

De Inspectie stelt de melder en de zorgaanbieder op wie de klachtmelding betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte in het geval zij de klachtmelding nader onderzoekt. Daarbij geeft de Inspectie informatie over de procedure zie zij daarbij zal volgen.

4. Procedure ONDERZOEK INSPECTIE

4.1

- a. Indien de Inspectie heeft vastgesteld, dat er aanleiding bestaat om de klachtmelding nader te onderzoeken, verzamelt de Inspectie de nodige informatie om de melding te kunnen beoordelen. Daaronder wordt onder andere verstaan het medische en verpleegkundige dossier en gegevens die eventueel uit eigen onderzoek van de zorgaanbieder naar voren zijn gekomen. De Inspectie kan ook aan de zorgaanbieder verzoeken om in het kader van haar onderzoek concrete vragen te beantwoorden, dan wel de zorgaanbieder vragen een eigen onderzoek te doen en eventueel met concrete onderzoeks-vragen.
- b. De Inspectie betreft bij het nader onderzoek de melder en de betrokken zorgaanbieder. Indien nodig betreft de Inspectie ook de natuurlijke personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de klachtmelding betrekking heeft. Het kan hierbij gaan om directe familieleden van een overledene, collega's van een beroepsbeoefenaar of medewerkers binnen de zorginstelling.
- c. De Inspectie vraagt schriftelijk informatie op of hoort direct betrokkenen in persoon

indien dit naar haar oordeel van belang is voor het nader onderzoek.

- d. Van de gesprekken wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt voor feitelijke correcties aan de betrokkenen voorgelegd, tenzij dit de voortgang van het onderzoek kan belemmeren. Betrokkenen worden daarbij verzocht om binnen een redelijke tijd schriftelijk te reageren op het gespreksverslag.
 - e. De Inspectie raadpleegt één of meer deskundigen, indien dat naar haar oordeel van belang is voor het nader onderzoek.
- **N.B:** De Inspectie kan, indien tijdens het nader onderzoek blijkt dat zich geen omstandigheid voordoet als bedoeld onder 3B, het nader onderzoek beëindigen. In dat geval, deelt zij dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd schriftelijk mede aan de melder en aan de zorgaanbieder waarop de klachtmelding betrekking heeft.

4.2

- a. De Inspectie legt de relevante feiten, haar bevindingen en overwegingen vast in een conceptrapport.
- b. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk na beëindiging van het nader onderzoek eerst ter kennis gebracht van de zorgaanbieder en vervolgens aan de melder en eventueel andere direct betrokken personen die al dan niet gehoord zijn tijdens het onderzoek, tenzij zulks de voortgang van een onderzoek kan belemmeren.
- c. Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid om binnen een redelijke termijn schriftelijk te reageren op de inhoud hiervan.

4.3

- a. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de schriftelijke reacties, bedoeld in 4.2.c, doch in ieder geval binnen twee maanden stelt de Inspectie een eindrapport op. Bij ingewikkelde gevallen kan deze periode met nog eens twee maanden worden verlengd. Betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het eindrapport bevat de conclusies en aanbevelingen van de Inspectie en de eventueel te nemen maatregelen.
- b. Bij de vaststelling van het eindrapport betreft de Inspectie de schriftelijke reacties, bedoeld in 4.2.c. Het is ter beoordeling van de Inspectie of het conceptrapport naar aanleiding van de eventuele reacties wordt aangepast.

4.4

Het eindrapport, bedoeld in 4.3, wordt zo spoedig mogelijk ter kennis van de zorgaanbieder, een afschrift van dit rapport aan de melder en eventuele andere direct betrokken natuurlijke personen gebracht.

De melder ontvangt naast het eindrapport een afloopbericht, waarin hij op de hoogte

wordt gesteld van eventuele vervolprocedures.

Indien van toepassing, wordt aan de zorgaanbieder gevraagd om een plan van aanpak op te stellen dan wel maatregelen te nemen om herhaling van het voorval dat aanleiding gaf tot de melding te voorkomen.

5. Vervolprocedure na beëindiging onderzoek naar een klachtmelding

- a. Indien de Inspectie van oordeel is, dat er sprake is (geweest) van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, legt de Inspectie de zaak ter toetsing voor aan het Medisch Tuchtcollege.

- b. Indien de Inspectie in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden krijgt dat er sprake is (geweest) van het plegen van een strafbaar feit, wordt dit ter kennis van het Openbaar Ministerie gebracht, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald.