



Cardiologie Centra Nederland

Onze zorg klopt!

Klachtencommissie

Jaarverslag 2016

Stichting Cardiologie Centra Nederland



Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Cardiologie Centra Nederland

Inhoud

1	Voorwoord	2
2	Samenstelling van de commissie	2
3	Registratie & rapportage	3
4	Onderwerp van de klachten	3
5	Gegevens over de klachtenbehandeling	4
6	Klachten per beroepsgroep	6
7	Adviezen aan de Raad van Bestuur	6
8	Overige zaken	6
9	Doelstellingen voor 2017	6

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 1 van 8	Status	Definitief



Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Cardiologie Centra Nederland

1 Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie van Cardiologie Centra Nederland. In dit verslag geeft de klachtencommissie een overzicht van de klachten die bij CCN werden ingediend in 2016 en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld. Dit jaarverslag wordt breed verspreid binnen CCN en is beschikbaar voor eenieder op de website www.cardiologiecentra.nl. Daarnaast ontvangt de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een exemplaar.

Irene Scholten-Verheijen, voorzitter

2 Samenstelling van de commissie

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit:

Voorzitter	Mw. mr. I.E.M. Scholten-Verheijen, advocaat
Lid	Dhr. drs. H.W. van der Neut, huisarts
Lid	Dhr. dr. H. Hauer, cardioloog te Cardiologie Centrum Amsterdam
Lid	Mw. drs. K. Miedema, cardioloog te Cardiologie Centrum IJmond
Klachtenfunctionaris	Mw. M. Soesan, CCU verpleegkundige en facility-officer te Cardiologie Centra Nederland
Klachtenfunctionaris	Mw. R. Scholtsbergh-Moens, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum Almere
Klachtenfunctionaris	Mw. J. van der Vlist, Medewerker Finance, Cardiologie Centra Nederland
Ambtelijk secretaris	Mw. M.C.C. de Wildt, MSc. Manager Kwaliteit & Veiligheid, Cardiologie Centra Nederland
Ambtelijk secretaris	Mw. M. Tack. Medewerker Kwaliteit & Veiligheid, Cardiologie Centra Nederland, <i>tijdelijk vanaf november 2016</i>

De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een commissie bestaande uit drie leden waarbij een meerderheid van externe leden. Bij het indienen van een klacht wordt de samenstelling van de commissie kenbaar gemaakt aan zowel klager als aangeklaagde.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 2 van 8	Status	Definitief



Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Cardiologie Centra Nederland

3 Registratie & rapportage

Het klachtenreglement is via de website van CCN inzichtelijk. Klachten kunnen via de website, per e-mail of per post worden ingediend bij de commissie.

Klachten komen binnen bij de commissie, de klachtenfunctionarissen en de ambtelijk secretaris.

Bij binnenkomst van een klacht beslist de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk wordt verklaard en wordt besloten of er in eerste instantie bemiddeld zal kunnen worden. Indien dit het geval is neemt de klachtenfunctionaris van CCN contact op met de klager en eventueel de beklagde. Op basis van de resultaten van dit contact besluit de commissie om al dan niet de klacht in behandeling te nemen. De daarop volgende procedure verloopt zoals beschreven in het reglement.

De klachtencommissie stelt in alle gevallen de Raad van Bestuur op de hoogte wanneer zij een klacht in behandeling neemt.

Aan het eind van de procedure deelt de klachtencommissie zowel de klager, de beklagde als de Raad van Bestuur mede of de klacht gegrond wordt verklaard. Tevens brengt de commissie advies uit aan de Raad van Bestuur.

4 Onderwerp van de klachten

De klachten zijn in theorie te verdelen in 5 onderwerpen (zie onderstaand): behandeling, relatie, organisatie, financiën en overig.

- ✓ **Behandeling** Deze klachten betreffen o.a. onjuiste behandeling, onvoldoende zorg, onjuiste diagnose, resultaat behandeling niet overeenkomstig met verwachting, medische fout.
- ✓ **Relatie** Het gaat hier om onheuse/niet-patiëntvriendelijke bejegening, het niet serieus nemen van de klager en het onvoldoende geven van informatie en voorlichting.
- ✓ **Organisatie** Klachten met organisatorische aspecten zoals het niet nakomen van een afspraak en het ten onrechte ontslaan uit poliklinische controle van de patiënt.
- ✓ **Financiën** Verzoeken tot schadevergoeding en/of claims behoren niet tot de competentie van de klachtencommissie. De secretaris zal de klagers hierover informeren en stuurt de verzoeken tot schadevergoeding en/of claims naar degene die dit behandelt.
- ✓ **Overig** Klachten welke niet in bovengenoemde categorieën te verdelen zijn.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 3 van 8	Status	Definitief



5 Gegevens over de klachtenbehandeling

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie twaalf klachten ontvangen. Deze klachten betroffen de locaties in Almere (1), Amsterdam (7), Utrecht (2), Voorschoten (1) en Zeeland (1). Het merendeel van de klachten is afgehandeld middels klachtenbemiddeling. Eén klacht afkomstig van locatie Amsterdam is in behandeling genomen door de commissie.

Ook viel de behandeling van een klacht daterende uit 2015 nog in het verslagjaar (zie daarover ook jaarverslag 2015). Dit betrof locatie Zeeland.

Almere

- De klacht betreffende Cardiologie Centrum Almere valt in de categorie financieel en had betrekking op de DOT-systematiek. De klachtenfunctionaris heeft de DOT-systematiek uitgelegd aan de klager waarna de klacht was afgehandeld.

Amsterdam

- Drie klachten betreffende Cardiologie Centrum Amsterdam vallen in de categorie behandeling. De eerste klacht ging over een verkeerde verslaglegging van patiëntgegevens waaronder de medische geschiedenis, in combinatie met een “rommelig” proces op de locatie. De cardioloog heeft op verzoek van de klachtencommissie contact gehad met de patiënt en gezorgd voor een juiste verslaglegging. Hiermee was de klacht afgehandeld. De tweede klacht is gericht op welke bloedonderzoeken er worden uitgevoerd en waarom verzoeken tot onderzoek van de verwijzer niet worden uitgevoerd. De klachtenfunctionaris heeft in overleg met de cardioloog toegelicht dat alleen medisch noodzakelijke onderzoeken worden uitgevoerd. De klacht is door bemiddeling zonder tussenkomst van de commissie afgehandeld. De derde klacht is gericht op de betrouwbaarheid van bloedonderzoek/laboratoriumonderzoek en het proces rondom afwijkende uitslagen. Omdat de klager enkele terechte vragen stelde zijn deze op verzoek van de klachtencommissie intern verder besproken. Dit heeft geresulteerd in een **aanpassing in een protocol**. De klacht is verder opgelost dankzij bemiddeling van de klachtenfunctionaris.
- De vierde en vijfde klacht betreffende Cardiologie Centrum Amsterdam vallen in de categorie overig. De vierde klacht ging over een verstoring in de telefoonlijn. De klacht is intern afgestemd en was hiermee afgehandeld. De vijfde klacht ging niet over CC Amsterdam, maar betrof de cardiologie-afdeling van een andere zorginstelling, waar CC Amsterdam mee samenwerkt. De

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 4 van 8	Status	Definitief



Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Cardiologie Centra Nederland

klacht diende ter informatie voor CCN. De betreffende cardioloog bij de andere zorginstelling is geïnformeerd over de kwestie en hiermee was de klacht afgehandeld.

- De zesde klacht betreffende Cardiologie Centrum Amsterdam valt in de categorie financieel en had betrekking op de declaratiesystematiek. Door de financiële afdeling is uitgelegd hoe declaraties werken waarna de klacht zonder tussenkomst van de commissie is afgehandeld.
- De zevende klacht betreffende Cardiologie Centrum Amsterdam valt in de categorie behandeling en relatie. De klacht is gericht tegen de keten van zorg (huisarts, CCN, AMC, VUMC), in casu meer in het bijzonder tegen CCN. Klager verwijt aangeklaagden dat deze niet adequaat hebben gelet op de situatie. De klachtencommissie heeft de klager gehoord en op basis hiervan een advies uitgebracht richting de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding hiervan passende maatregelen genomen.

Utrecht

- De eerste klacht betreffende Cardiologie Centrum Utrecht valt in de categorie overig. Klager merkte op dat het telefoonnummer op de afsprakenkaartjes moeilijk is te lezen. Dit is een opmerking die vaker door patiënten wordt gegeven. Het verzoek tot het aanpassen van de grootte van het telefoonnummer is intern opgepakt zonder tussenkomst van de commissie.
- De tweede klacht betreffende Cardiologie Centrum Utrecht valt in de categorie organisatie. Er was geen vervolgspraak gemaakt bij een collega in een ander ziekenhuis, terwijl de behandelaar dit zelf had voorgesteld. De klachtenfunctionaris heeft bemiddeld in deze klachtenprocedure waarna de klacht zonder tussenkomst van de commissie is afgehandeld.

Voorschoten

- De klacht betreffende Cardiologie Centrum Voorschoten valt in de categorie organisatie. De klacht ging over een miscommunicatie bij het voorschrijven van een recept en de daarbij beperkte bereikbaarheid van het centrum en de cardioloog. De klachtenfunctionaris heeft dit contact in goede banen geleid waar nodig. De aangeklaagde heeft rechtstreeks contact gehad met de klager waarbij de situatie uitvoerig is besproken. De klacht is op deze wijze afgehandeld.

Zeeland

- De klacht betreffende Cardiologie Centrum Zeeland valt in de categorie organisatie. De klacht ging over een lange wachttijd in de wachtkamer zonder enige toelichting/waarschuwing. Deze klacht is toe te schrijven aan grote drukte in het centrum en specifiek bij de baliemedewerkers. Het centrum heeft zelf contact opgenomen met de klager en de situatie besproken. Hiermee

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 5 van 8	Status	Definitief



Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Cardiologie Centra Nederland

was de klacht afgehandeld.

Zeeland - Klacht uit 2015

- De klacht van een patiënt uit Cardiologie Centrum Zeeland heeft betrekking op de behandeling en de organisatie. Klager verwijt aangeklaagde dat deze niet adequaat heeft gehandeld op medische bevindingen. Ook werd geen gevolg gegeven aan resultaten van diagnostiek elders die door aangeklaagde was aangevraagd. De klachtencommissie heeft de klager gehoord en een advies aan de Raad van Bestuur uitgebracht. Er zijn enkele maatregelen genomen waaronder een automatische waarschuwing in CardioPortal, een verduidelijking en controle rondom het gebruik van de memofunctie en een aanpassing in het exit beleid bij HR.

6 Klachten per beroepsgroep

Twee van de ingekomen klachten waren gericht aan een cardioloog en een verpleegkundige. Een klacht betrof de centrum-assistent (secretaresse). De overige klachten waren niet gericht op een beroepsgroep maar betroffen de organisatie of financiële afhandeling

7 Adviezen aan de Raad van Bestuur

In 2016 werd er één uitspraak gedaan op basis waarvan advies aan de RvB werd uitgebracht. De klacht dateert uit 2015 tegen Cardiologie Centrum Zeeland. Informatie hierover is reeds opgenomen onder paragraaf vijf van dit verslag. De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van de uitgebrachte adviezen de maatregelen genomen die hem passend voorkwamen.

8 Overige zaken

- ✓ Per 01-08-2016 is de eerste termijn van mw. mr. I.E.M. Scholten-Verheijen verlopen. Tot groot genoegen van CCN is mw. Scholten-Verheijen bereid haar voorzitterschap van de klachtencommissie te verlengen met nogmaals een termijn van drie jaar.
- ✓ Tijdens het zwangerschapsverlof van ambtelijk secretaris mw. M. de Wildt, zijn haar werkzaamheden naar genoegen van de commissie waargenomen door mw. M. Tack.

9 Doelstellingen voor 2017

- ✓ Dit jaar bleek naar aanleiding van een klacht dat de procedure rondom een klacht niet bij alle medewerkers voldoende bekend. Er zal worden nagedacht over hoe medewerkers begeleid

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 6 van 8	Status	Definitief



Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Cardiologie Centra Nederland

kunnen worden op het moment dat er een klacht gaande is waarin zij betrokken zijn.

- ✓ Terugkerende doelstelling is het verder professionaliseren van de commissie en de werkzaamheden en processen beter te stroomlijnen. Voor 2017 wordt het klachtenreglement en de klachtenafhandeling aangepast in verband met de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waarbij de rol van de klachtenfunctionaris (nog meer) centraal wordt gesteld.
- ✓ Blijvende doelstelling van de klachtencommissie is het bewaken van de betrokkenheid van de Raad van Bestuur bij de afhandeling van klachten, in de zin van het tijdig en adequaat gevolg geven aan hetgeen is bepaald in het klachtenreglement.
- ✓ Blijvende doelstelling van de commissie is de steeds groter wordende groep medewerkers van CCN goed te informeren over de rol en positie van de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de klachtenafhandeling en het klachtenreglement.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2016	Laatste wijziging	12-06-2017
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 7 van 8	Status	Definitief