

# Klachtenprocedures bij ziekenhuizen

*Als u niet tevreden bent over de zorg of ondersteuning die u ontvangt bij een van de ziekenhuizen op Curaçao, het Sehos, de Taamskliniek of het Adventziekenhuis, is het mogelijk om een klacht in te dienen. Er zijn verschillende manieren om dat te doen. Veel mensen weten echter niet wat ze moeten doen als ze een klacht hebben over de behandeling en/of verzorging in het ziekenhuis en ze voelen zich dikwijls niet gehoord en/of gezien.*

Tekst: **Judice Ledebor**



**L** ydia Davelaar-Franklin, studente aan de Faculteit Rechten bij de UoC, heeft haar bachelor scriptie geschreven over de Centrale Aansprakelijkheid Ziekenhuis.

Ze koos voor dit onderwerp omdat ze vanuit haar achtergrond als gezondheidswetenschapper wil bijdragen aan een goede gezondheidszorg op Curaçao. Thans is ze werkzaam als contactambtenaar bij het ministerie van Gezondheid, Milieu en Natuur, bij de afdeling zorginkoop. Binnenkort studeert ze af en mag ze zich behalve doctorandus ook 'jurist' noemen. Met haar scriptie won ze de eerste prijs die ieder jaar door de Antilliaanse Juristen Vereniging wordt uitgereikt aan diegene die de beste bachelor scriptie schreef. Door het toekennen van deze prijs was het voor Davelaar nog duidelijker dat het onderzoek dat zij deed belangrijk is voor de volksgezondheid.

Ze heeft de scriptie geschreven voor patiënten en juristen, omdat het veelal niet duidelijk is wat de procedures zijn bij het indienen

van een klacht over een ziekenhuis.

Davelaar werd op het idee gebracht om onderzoek te doen naar de Centrale Aansprakelijkheid van ziekenhuizen vanuit haar ervaring in de gezondheidszorg en omdat ze in de loop der jaren verhalen hoorde over situaties en zaken die bij behandelingen in een van de ziekenhuizen op Curaçao niet goed verliepen. Ze realiseerde zich wel dat veel van die verhalen slechts van één kant werden verteld. Ze is van mening dat als een burger niet tevreden is over een behandeling of een klacht moet indienen of je het niet meer over een situatie moet hebben. Dit prikkelde haar om in kaart te brengen wat de mogelijkheid is om een klacht in te dienen die objectief behandeld wordt. Bij behandeling van klachten via een klachtencommissie worden beide partijen gehoord. "Ik hoor al jaren allerlei klachten over behandelingen en/of verzorging in de ziekenhuizen. Als je ontevreden bent over de gezondheidszorg: doe er dan wat aan! Het kan preventief werken voor ande-

ren. Vandaar dit onderzoek", aldus Davelaar.

In haar scriptie heeft ze stappenplannen en procedures beschreven die patiënten kunnen doorlopen als ze niet tevreden zijn over een medische behandeling in een ziekenhuis. Davelaar heeft drie procedures beschreven: het benaderen van de klachtencommissie, het benaderen van de Inspectie Volksgezondheid en het benaderen van het Medisch Tuchtcollege. Er is ook een mogelijkheid om de burgerlijke rechter in te schakelen of in extreme gevallen, gelijk naar het Openbaar Ministerie te stappen, maar dan krijgt de patiënt te maken met het strafrecht en in deze scriptie gaat het over civiel recht. De mensen gebruiken de eerste drie stappen meestal als voorportaal om naar de rechter te gaan. Davelaar ziet echter een groot nadeel in het benaderen van de drie genoemde commissies omdat dat heel lang kan duren. "In veel regelingen is er geen tijd verbonden aan de behandeling van klachtenprocedures en duurt het soms jaren voordat een klacht is behandeld. Ik vind het een taak van het ministerie om met voorstellen te komen om wettelijke regelingen inzake tijdstermijnen voor klachten in ziekenhuizen aan te passen."

Bij haar onderzoek liep Davelaar tegen diverse knelpunten aan. Ze was volledig afhankelijk van de bereidwilligheid en medewerking van de ziekenhuizen en ze heeft inzake sommige informatie die ze wilde krijgen slechts summiere informatie ontvangen of helemaal niets. Het werd ook al snel duidelijk dat er geen uniforme wijze van registratie van klachten is, erger nog, er is nauwelijks registra-

tie van klachten bij de ziekenhuizen. Er zijn geen juiste aantallen bekend. "Er zijn ook veel mensen die geen klacht indienen, dus het werkelijke aantal patiënten dat ontevreden is is niet bekend. Men is vaak bang voor represaillemaatregelen." In de Memorie van toelichting van het Tuchtcollege wordt echter aangegeven dat het aantal klachten laag is. Het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg bewaakt de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg en bewaakt ook dat de behandeling van klachten/aangiften op onafhankelijke en onpartijdige wijze plaatsvindt. Als iemand een klacht heeft over een zorgverlener kan er een klaagschrift worden ingediend bij het Tuchtcollege. Het college beoordeelt dan of er een fout is gemaakt. In de Landsverordening Tuchtrechtspraak staat ook dat uitspraken van het Tuchtcollege openbaar moeten worden gemaakt, maar uit de praktijk blijkt dat niets gepubliceerd wordt. Er was van 1980 tot 1989 een instelling die klachten indiende bij het Tuchtcollege en op de vraag waarom die instelling niet meer bestaat heeft Davelaar geen antwoord gekregen.

In de praktijk gaan mensen niet direct naar het Tuchtcollege en doorlopen ze het stappenplan. Eerst naar de klachtencommissie, dan naar de Inspectie voor Volksgezondheid en dan komt de klacht bij het Tuchtcollege. Volgens de Landsverordening Zorg en Instellingen moeten alle ziekenhuizen een klachtencommissie hebben. Davelaar kreeg inzage in het reglement van één ziekenhuis waarin werd aangegeven dat de commissie uit tenminste drie leden dient te bestaan en maximaal zeven.

## Aanbevelingen naar aanleiding van onderzoek/scriptie Centrale Aansprakelijkheid Ziekenhuis

1. Meer bekendheid procedures klachten ziekenhuis.
2. Uniforme wijze van registratie van klachten.
3. Strakke termijnen voor behandeling van klachten.
4. Periodiek inleveren van informatie inzake klachten.
5. Patiënten laten vertegenwoordigen in klachtencommissies.
6. Meer juridische ondersteuning bij klachtenafhandeling.
7. BIG-registratie in werking.
8. Uitgebreid vervolgonderzoek onder patiënten.
9. Opstellen jaarverslagen van de ziekenhuizen en die ook publiceren.