

## Jaarverslag 2012

### Inleiding

De Gemeenschappelijke Klachten Commissie (GKC) is opgericht vanuit de Federatie van Nederlandse Trombosediensten. De GKC behandelt klachten van patiënten over de trombosedienst waar zij onder behandeling zijn of wanneer zij niet tevreden zijn over de klachtbehandeling tot nu toe. De GKC vergaderde het verslagjaar op 12 oktober 2012.

### Aangesloten trombosediensten bij de GKC op 31 december 2012

Eind 2012 namen 14 diensten deel aan de Gemeenschappelijke Klachten Commissie te weten: Alkmaar, Ascon (Lichtenvoorde, Enschede), Breda, Delft, Den Haag/Rijswijk, Ede, Eindhoven, Gouda, Harderwijk, Hilversum, Hoofddorp, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam.

### Behandelde klachten in 2012

In 2012 werden totaal tien klachten door het secretariaat ontvangen. Van deze tien klachten werden er zes na bemiddeling door de GKC en teruggeleiding naar de betreffende trombosediensten door de diensten alsnog zelf afgehandeld. In vier klachten heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden en is door de GKC uitspraak gedaan.

### Beknpte inhoud van de (teruggeleide) klachten

De klachten betreffen het niet nakomen van afspraken (2x), niet inwilligen van de wens tot zelfmeten (2x), financiering van de behandeling, inflexibele houding (niet meedenken/bewegen met specifieke patiëntsituatie).

### Beknpte inhoud van de door de GKC behandelde klachten

Een klacht betreft het handelen van een trombosedienst die tot invaliditeit zou hebben geleid. De commissie oordeelde in haar uitspraak het eerste onderdeel van de klacht gegrond namelijk dat de trombosedienst onvoldoende heeft zorggedragen voor een voldoende antistollingsbehandeling. De commissie achtte het tweede onderdeel van de klacht wat betreft het optreden van een herseninfarct gedeeltelijk gegrond. In de uitspraak heeft de commissie aanbevelingen opgenomen. Een andere klacht behelst een onjuiste behandeling en verwisseling van patiëntgegevens. De behandelende commissie verklaarde het eerste gedeelte van de klacht ongegrond en het tweede deel gegrond. Daarnaast deed zij de trombosedienst een aantal aanbevelingen waarop de trombosedienst maatregelen heeft genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen. De derde mondelinge klachtbehandeling betrof de klacht dat de trombosedienst een patiënt geen zelfmeetapparatuur wilde verschaffen. Het oordeel in de uitspraak luidde 'ongegrond' met de toevoeging dat de GKC met de trombosedienst van mening is dat- juist nu zelfmanagement door de patiënt doorgaans als minder belastend wordt ervaren- de opgelegde volumebeperking voor de patiënt zeer onwenselijk is. Deze belemmering kan de trombosedienst echter niet verweten worden. De laatste klacht betreft foutieve vermelding van medicatie, geen (of te laat) telefonisch contact zoals afgesproken, het ontvangen van meerdere doseeradviezen per dag. De GKC heeft de klachten als gegrond beoordeeld en deed de trombosedienst ook nu weer enkele aanbevelingen.

### Evaluatie van de klachtbehandeling

Na afronding van een klachtbehandeling wordt aan betrokken partijen een evaluatieformulier gestuurd. Niet altijd worden deze retour ontvangen. Enige feedback: goed geholpen, zeer positief, tevreden over de behandeling. Er werd zorgvuldig mee om gegaan, er werd de tijd genomen, er is ruimte geboden.

Zowel van klager als aangeklaagde partij ontving de GKC de opmerking dat de kosten niet worden vermeld. Dit is een bewuste keuze. Er mag geen financiële motivatie zijn om al dan niet een klacht in te dienen bij de GKC. Om die reden worden de kosten van een klachtbehandeling niet gecommuniceerd. Op de algemene informatiefolder van de GKC wordt uitsluitend het volgende gemeld: " Aan de behandeling door de GKC zijn voor de klager in beginsel geen kosten verbonden. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen kan de commissie besluiten aan u de kosten van de aangeklaagde in rekening te brengen."

# *GKC* Gemeenschappelijke Klachten Commissie

Voor behandeling van een klacht door de GKC wordt € 750,- in rekening gebracht bij de betrokken trombosediens. Met deze vergoeding worden de onkosten van de GKC betaald.

## GKC samenstelling 2012

mr. C.G. van de Grampel, voorzitter  
mr. drs. S.M.T. Puister, vice-voorzitter  
drs. M.T.H. Albers-Akkers, arts  
dhr. E. van Meegen, arts  
A.A.H.M. Groot Bruinderink – Baak  
M.C. Smink-Meijer  
A.J. Polder-Poleij  
drs. S.W. Wesselink, mediator  
A. de Bruijn-Wentink, ambtelijk secretaris