

Jaarverslag 2013

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 9 december.

Aangesloten trombosediensten bij de GKC op 31 december 2013

Eind 2013 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 2013

In 2013 werden totaal zes klachten door het secretariaat ontvangen. Van deze zes klachten werden er vijf na bemiddeling door de GKC en terugleiding naar de betreffende trombosedienst door de diensten alsnog zelf afgehandeld. Over één klacht is door de GKC uitspraak gedaan na schriftelijk behandeling.

Beknopte inhoud van de (teruggeleide) klachten

De klachten betreffen de niet-bereikbaarheid van de trombosedienst (2x), te laat ontvangen van doseerkaarten (1x), niet mogen zelfmeten (1x), onjuiste patiënt-informatie (1x).

Beknopte inhoud van de door de GKC behandelde klacht

Eén klacht betreft de niet-bereikbaarheid van de trombosedienst buiten kantooruren voor zowel patiënt als behandelend arts na het ontstaan van een nabloeding. De commissie oordeelde in haar uitspraak de klacht gegrond namelijk dat de trombosedienst onvoldoende bereikbaar was. Het nummer voor artsen en verwijzers was bij betreffend arts niet bekend waardoor er geen contact kon worden gelegd. Het advies van de GKC betrof daarom het melden van het telefoonnummer van de 24 uren bereikbaarheidsdienst op het antwoordapparaat. Ten tijde van de klachtbehandeling heeft de trombosedienst al verbeteracties ondernomen om de bereikbaarheid te vergroten en daarmee de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Evaluatie van de klachtbehandeling

Voor het eerst heeft door de GKC alleen een schriftelijke behandeling van de klacht plaats gevonden. Ditmaal op wens van klager maar het is aan het oordeel van de Commissie of zij het wenselijk acht partijen te horen en uit te nodigen voor een mondelinge behandeling van de klacht of niet.

In 2013 bleek dat voor patiënten het niet altijd duidelijk was dat ook bij de trombosediensten zelf de mogelijkheid bestaat tot klachtbehandeling. De GKC is er voor een onafhankelijke behandeling/ uitspraak wanneer partijen er in eerste instantie niet uit komen met elkaar. De ervaring is dat wanneer serieuze aandacht wordt geschonken aan een klacht en mensen het gevoel hebben daadwerkelijk gehoord te zijn, zij uiteindelijk zeer tevreden zijn over de klachtafhandeling en geen GKC-bemiddeling of GKC-uitspraak noodzakelijk is. Wel moet ook de interne klachtenprocedure dan bekend zijn.

GKC samenstelling 2013

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