

Jaarverslag 2018

Stichting Geschillen Zorg Midden Holland

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland SGZMH
 - samenstelling bestuur,
 - ondersteuning,
 - deelnemers en organogram
3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland (samenstelling)
4. Procedures
5. 2018 in cijfers en uitkomsten
 - 5.1 Aantal aanhangig gemaakte geschillen
 - 5.2 Oordeel
 - 5.3 Financiën
6. Tenslotte

1. Inleiding

Op 7 oktober 2015 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht geworden. Hiermee worden aanbieders van zorg met ingang van 1 januari 2017 verplicht;

- een schriftelijke klachtenregeling te hebben vastgesteld,
- moeten aangesloten zijn bij een door de Minister erkende Geschilleninstantie die tot taak heeft om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

De Stichting Geschillen Zorg Midden Holland is op 6 juli 2017 door het ministerie erkend omdat deze is ingesteld door een representatief te achten cliëntenorganisaties (Zorgbelang Zuid-Holland) en door een representatief te achten organisatie van zorgaanbieder (Zorgpartners Midden Holland). Voor het beoordelen van de geschillen is door de stichting een geschilleninstantie ingericht, Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. Deze oefent haar werkzaamheden uit op basis van een Reglement dat voldoet aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen.

Door onze regionale oorsprong kunnen geschillen, regionaal met letterlijk kortere lijnen worden beslecht.

De GZMH behandelt geschillen die aan haar zijn voorgelegd door cliënten van zorgaanbieders die, al dan niet via een organisatie van zorgaanbieders, bij haar zijn aangesloten. De werkwijze is conform het Reglement GZMH. In 2017 en 2018 heeft GZMH geen geschillen in behandeling genomen.

2. Stichting Geschillen Zorg Midden Holland .

Het bestuur van de Stichting bestaat minimaal uit drie leden, te weten;

- een onafhankelijke voorzitter,
- een lid op voordracht van Zorgbelang Zuid-Holland (cliëntenorganisatie),
- een lid op voordracht van de zorgaanbieders.

Het bestuur van de stichting:

- benoemt en ontslaat de leden van de Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland;
- wijzigt en stelt het reglement vast van de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland.

Het bestuur van de Stichting Geschillen Zorg Midden Holland bestaat uit de volgende leden:

- de heer A.R.J.M. van Huut (onafhankelijk voorzitter)
- de heer ing. P. van der Sluijs (secretaris , op voordracht van de aangesloten instellingen benoemd)
- de heer dr. E. Elsinga (penningmeester, op voordracht van Zorgbelang, als cliëntenorganisatie benoemd)

Het bestuur wordt ondersteund door mevrouw mr. S. Heijens, ambtelijk secretaris

3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland

De Geschilleninstantie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze heeft tevens een adviserende rol. Tot 1 oktober 2018 was mevr. drs. V. Otto-Crefeur ambtelijk secretaris van de geschilleninstantie. Vanaf 1 oktober 2018 is zij opgevolgd door mevr. mr. S.Heijens.

Per 31 december 2018 kent Geschilleninstantie de volgende samenstelling:

voorzitters:

- mr. A. van Dorp (voorzitter)
- mr. A.A. Kalk (plv. voorzitter)

leden op voordracht cliëntenorganisaties:

- mevr. M. Besemer

leden op voordracht organisaties van zorgaanbieders:

- mevr. C. Visser-Mol

Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: de voorzitter, één lid voorgedragen door de deelnemende cliëntenorganisaties en één lid voorgedragen door de deelnemende organisaties van zorgaanbieders. De voorzitter wijst de leden aan die aan het geschil deelnemen.

Werkwijze

De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De leden van de Geschilleninstantie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit. Zij mogen van niemand – ook niet van het bestuur van de stichting – instructies aanvaarden over de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.

De Geschilleninstantie dient haar werkzaamheden te verrichten in overeenstemming met het Reglement Geschilleninstantie Zorg Midden Holland

4. Procedure

De gevolgde procedure bij het aanhangig maken van een geschil vindt u op onze site

www.geschillenoverzorg.nl (pagina: WERKWIJZE)

Een geanonimiseerde versie van de uitspraak wordt gepubliceerd op www.geschillenoverzorg.nl

5. 2018 in cijfers

5.1 Aantallen.

Aantal aangemelde geschillen tussen 17 oktober 2017 en 31 december 2018: 0

Aantal aangemelde geschillen niet ontvankelijk verklaard: 0

met als reden:

- zorgaanbieder niet aangesloten: 0
- klachtenprocedure zorgaanbieder niet doorlopen: 0
- niet voldaan aan verzoek om motivering van het geschil 0

Aantal geschillen tussen 17 oktober 2017 en 31 december 2018

in behandeling genomen: 0

Aantal geschillen in genoemde periode afgehandeld: 0

- inhoudelijk bindend advies 0
- schikking vastgelegd als bindend advies 0
- schikking vastgelegd door partijen 0

Doorlooptijd afgehandelde geschillen (gemiddeld): nvt

Aantal geschillen nog in behandeling op 31 december 2018: 0

waarvan in stadium:

- hoorzitting plaatsgevonden: 0
- hoorzitting gepland: 0
- wachten op verweer zorgaanbieder 0
- intern overleg commissie 0

Om inzicht te geven in de aard van de klachten die door de Geschilleninstantie in behandeling zijn genomen worden de klachten ingedeeld in de navolgende categorieën:

- a. geschillen over professioneel handelen (verkeerde of te late diagnose, nalatig of onzorgvuldig handelen, verkeerde behandeling, fouten etc.);
- b. geschillen over niet nakomen afspraken (niet volgen afgesproken procedure etc.);
- c. geschillen over gebrekkige of onjuiste informatie;
- d. geschillen over relationele zaken (bejegening, ongeïnteresseerde houding etc.);
- e. geschillen over organisatie van de zorg (privacy, patiëntendossiers, overdracht etc.).

Hierbij moet worden opgemerkt dat een geschil vaak uit meerdere onderdelen bestaat en in meerdere categorieën kan worden ondergebracht.

Inhoud van de in behandeling genomen klachten: indeling van klachtonderdelen:

categorie aantallen(N=20) percentage (%)

- a. professioneel handelen
- b. niet-nakomen afspraken

- c. gebrekkige of onjuiste informatie
- d. relationele zaken
- e. organisatie van de zorg

5.2 Oordeel Geschilleninstantie Zorg Midden Holland

Van de afgehandelde geschillen wordt een kort verslag van het geschil en de uitspraak geanonimiseerd weergegeven op www.geschillenoverzorg.nl

5.3 Financiën

- 1 De stichting werkt op basis van een jaarlijkse begroting. Binnen die begroting heeft de stichting in het jaar 2018 in totaal € 5.810,= aan kosten gemaakt. Dit betreft in hoofdzaak kosten van bijeenkomsten van bestuur en leden van de Geschilleninstantie, administratie- en verzekeringskosten en kosten van PR en communicatie. De inkomsten van de stichting bestaan uit bijdragen van de deelnemende zorgaanbieders. Deze brengen gezamenlijk het totaal van de in de begroting opgenomen kosten op, waarbij ieder naar rato van zijn omzet bijdraagt met een ondergrens van € 100,=.
2. Omdat in 2018 de totale kosten lager waren dan in de begroting opgenomen, resteert over dat jaar een batig saldo van € 1.271,= . Dit wordt toegevoegd aan de reserve van de stichting. (NB: alle bedragen zijn exclusief BTW)
3. De Geschilleninstantie heeft in het verslagjaar 2018 geen kosten voor de behandeling van geschillen gemaakt.

6 Tenslotte

Hoewel er nog geen geschillen zijn behandeld, voorzien wij in de wettelijke behoefte aansluiting te geven aan zorgaanbieders waarbij geschillen in de zorg moeten worden beslecht.

Op 31 december 2018 waren bij ons aangesloten:

- Stichting Zorgpartners Midden Holland (www.zorgpartners.nl)
- Stichting De Zevenster (www.de7ster.nl)
- Martha Flora (www.marthaflora.nl)
- Stichting Medisch Centrum Regentesse (www.huidkliniekwang.nl)
- Stichting Inversa (www.inversa.nl)

Zie verder onze site www.geschillenoverzorg.nl , pagina ZORGAANBIEDERS.