

Meldpunt Hartpatiënten verwerkte in eerste jaar van bestaan ruim 3.000 klachten

ROERMOND, maandag 20-01-2014 - Het Meldpunt Hartpatiënten heeft in het eerste jaar van zijn bestaan bijna 3.000 klachten binnen gekregen. Het meldpunt inventariseert klachten van hartpatiënten, maar ook andere patiënten meldden zich vanaf het begin met klachten over ziekenhuizen, behandelaars, artsen, specialisten en verplegend personeel. „Het leeuwendeel van de klachten ging over het inmiddels failliete Ruwaard van Putten (RvP) ziekenhuis in Spijkenisse, gevolgd door mensen die klachten hadden over het Zeeuwse Admiraal de Ruyter ziekenhuis (ADRZ) en Het Haga ziekenhuis in Den Haag”, zegt Marly van Overveld die het Meldpunt beheert. „Met Haga en ADRZ hebben we inmiddels goede afspraken gemaakt, waardoor de problemen voor een belangrijk deel konden worden opgelost. Haga heeft de patiënten goed geholpen, ook financieel. Het ADRZ heeft patiënten de gelegenheid gegeven hun klacht met een onafhankelijk cardioloog te bespreken, en heeft bovendien de cardiologen vervangen. Dit alles in goed overleg met Hartpatiënten Nederland. Het Ruwaard weigerde elke medewerking en weigerde de klagers serieus te nemen.”

Een belangrijk deel van de klachten ging over de communicatie (1007 klachten), de manier waarop patiënten geïnformeerd werden. Nog meer mensen (1052) klaagden over de bejegening door artsen en behandelaars, die vaak onbeschoft of arrogant werd genoemd. Op de derde plaats staan klachten (701) met betrekking tot de onderlinge samenwerking tussen behandelaars, die ver te zoeken was. En tenslotte ging een relatief klein deel van de klachten (225) over gemaakte medische fouten, soms met dodelijke afloop. In dat laatste geval waren de klachten afkomstig van nabestaanden.

„Het Meldpunt heeft veel invloed verworven in het eerste het jaar van zijn bestaan”, weet Marly van Overveld. „De meeste ziekenhuizen zijn bereid over klachten te praten.”

Het meldpunt werd opgericht naar aanleiding van een aanzwellende stroom van meldingen en klachten van patiënten van het Ruwaard van Putten ziekenhuis. Niet alleen hartpatiënten benaderden het Meldpunt, maar de klachten kwamen binnen over alle disciplines binnen het ziekenhuis. Zo bleek gynaecologie slecht te functioneren, en ook andere afdelingen presteerden zwaar onder de maat. Op verzoek van Hartpatiënten Nederland stelde de Onderzoeksraad voor Veiligheid een onderzoek in bij Ruwaard. Conclusie: dit kan zomaar overal gebeuren, in elk ziekenhuis. „Alleen dat al maakt het Meldpunt heel belangrijk”, benadrukt Marly van Overveld. „Patiënten en medewerkers van ziekenhuizen kunnen misstanden melden bij het Meldpunt Hartpatiënten, ook als het niet gaat om de hartafdeling of cardiologie. Het Meldpunt neemt deze klachten serieus en bespreekt ze waar nodig met onder meer ziekenhuizen, de Nederlandse Vereniging voor Cardiologie en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.”

Voorbeelden van klachten rond bejegening

Over onheuse bejegening, schoffering en slechte behandeling hebben we enkele citaten van klagers op een rijtje gezet.



Contactgegevens:

Postbus 1002
6040 KA Roermond
0475-317272

roermond@hartpatienten.nl
www.hartpatienten.nl

[Persmap](#)

Ruwaard van Putten

Een arts zei tegen een patiënt: rook je? Ja? Oké, als je die kankerstokken niet laat staan kom je hier de volgende keer voor het laatst, daarna hoef je niet meer te komen.

Een patiënt die hoorde dat hij gekatheteriseerd moest worden, vroeg aan de arts wat dat inhield. Antwoord: pak maar een folder uit de wachtkamer, ik moet nu naar huis.

Een dienstdoende cardioloog beoordeelde telefonisch of iemand een hartaanval had, en zei dat dit niet het geval kon zijn gezien de leeftijd van de patiënt (34 jaar).

Admiraal de Ruyter

Iemand met pijn op de borst kreeg te horen: Bij hoofdpijn heb je ook niet altijd een hersentumor.

Iemand werd in Goes per ambulance met spoed binnengebracht, moest 5 uur wachten op de eerste hulp, werd vervolgens aan een hartmonitor gelegd, niet meer naar omgekeken en na uren kwam de cardioloog die zei: deze mevrouw is geen patiënt hier. De volgende keer moet de ambulance maar gewoon doorrijden naar Nieuwegein.

Een patiënt die een cholesterolverlager weigerde kreeg te horen: Dat schrijf ik op! Ook zeker TV gekeken. Dan krijg je maar weer een herseninfarct.

Het meldpunt is bereikbaar via telefoonnummer 0475-317272 of via roermond@hartpatienten.nl

Niet voor publicatie: voor vragen en toelichting kunt u bellen met Henri Haenen, woordvoerder van Hartpatiënten Nederland, 06 - 55 77 21 04. Zie ook onze website www.hartpatienten.nl