

Overzicht van de mogelijkheden voor coassistenten bij opmerkingen, klachten en problemen tijdens de coschappen

Uitgangspunten voor de opleiding Geneeskunde

- de opleiding wil open staan voor de studenten en wat hen bezighoudt;
- de opleiding wil blijven ontwikkelen en verbeteren;
- de opleiding wil de studenten adequaat voorbereiden op de werksituatie en ze voorbereiden op zelfstandigheid en zelfredzaamheid;
- de opleiding streeft zorgvuldigheid en veiligheid voor alle partijen na in situaties waarin er sprake is van klachten of problemen;
- klachten in het kader van de opleiding lopen via een vertegenwoordiger van de opleiding.

Zijn er opmerkingen over een coschap, ICK-week of onderwijsonderdeel?

- Dit kan worden gemeld in de evaluatie.
De evaluatie wordt op afdelingsniveau teruggekoppeld aan de verantwoordelijke(n) voor het onderwijs. Persoonlijke opmerkingen met naam van een begeleider, docent of betrokkene horen niet in de evaluatie thuis (werkwijze bij persoonlijke opmerkingen zie onder).

Zijn er problemen of klachten over (de kwaliteit van) het onderwijs of de organisatie daarvan?

- Dit kan worden besproken met de begeleider, docent, coördinator of verantwoordelijke voor het betreffende onderwijs en zo nodig worden gemeld in de evaluatie.
- Bij opmerkingen over het rooster of de organisatie van het onderwijs vanuit het Erasmus MC kan dit worden gemeld bij onderwijs.klacht@erasmusmc.nl.

Zijn er klachten of problemen van persoonlijke aard?

- Deze kunnen worden besproken met de studieadviseur, de SCOPE-docent, [vertrouwenspersoon](#) of een coördinator of begeleider. Zij kunnen verder meedenken en zo nodig adviseren.

- Als het niet duidelijk is wie te benaderen kan een bericht met naam en telefoonnummer worden gestuurd naar studieadviseur.gnk@erasmusmc.nl (dit is een vertrouwelijk adres beheerd door de studieadviseurs Geneeskunde). Er wordt dan door de studieadviseur contact opgenomen met als doel een passende vervolgroute uit te stippelen.
- Als er sprake is van seksuele intimidatie in de coschappen zijn er bepaalde stappen die een coassistent kan nemen of vertrouwenspersonen tot wie hij/zij zich kan wenden. Zie voor nadere informatie en contactgegevens het informatieblad '[Omgaan met seksuele intimidatie in de coschappen](#)'.

Zijn er problemen of klachten in het contact of de interactie met één of meerdere personen?

- Dit wordt bij voorkeur besproken met de direct betrokken(en) of een verantwoordelijke voor het coschap (bijvoorbeeld de coassistentenopleider van de afdeling waar het coschap wordt/ is gedaan of de affiliatie- of disciplinecoördinator).
- Als dit niet mogelijk is, kan dit worden besproken met de studieadviseur, de SCOPE-docent of de [vertrouwenspersoon](#).
- Als dit niet mogelijk is, kan een bericht met naam en telefoonnummer worden gestuurd naar studieadviseur.gnk@erasmusmc.nl. Er wordt dan door de studieadviseur contact opgenomen met als doel een passende vervolgroute uit te stippelen. Bij de wens het probleem bespreekbaar te maken met de betreffende perso(o)n(en) kan bijvoorbeeld ondersteuning worden geboden bij de voorbereiding van het gesprek. Tevens wordt ervoor gezorgd dat er bij het gesprek een onafhankelijk persoon aanwezig is. Als de voorkeur ernaar uitgaat het probleem niet bespreekbaar te maken, wordt de klacht niet doorgegeven aan degene over wie wordt geklaagd. Er kan dan samen worden gekeken naar een oplossing op het gebied van persoonlijke begeleiding door bijvoorbeeld de coach voor coassistenten. Berichten met een klacht over een persoon of onderwijsonderdeel zonder de vermelding van contactgegevens worden niet in behandeling genomen, omdat bij dit soort situaties altijd beide partijen moeten kunnen worden betrokken.

Zijn er situaties, waarbij de veiligheid van de patiënt in het geding is of hierover twijfel is?

- Dit kan mogelijk bespreekbaar worden gemaakt met de direct betrokken(en), begeleider of een verantwoordelijke voor het coschap (bijvoorbeeld de coassistentenopleider van de afdeling waar het coschap wordt/is gelopen of de affiliatiecoördinator of disciplinecoördinator ed).
- Een (bijna-)incident kan samen met de begeleider worden gemeld in de vorm van een MIP-melding (in het Erasmus MC in het RMS-systeem). Dit kan in het Erasmus MC ook door een coassistent zelfstandig worden gedaan. Met vragen kan ook de [MIP-commissie](#) worden benaderd. In de geaffilieerde ziekenhuizen kan het lokale protocol worden geraadpleegd.
- Als het niet mogelijk is om de situatie te bespreken met een direct betrokkene of begeleider, kan dit (via de studieadviseur) worden besproken met de opleidingsdirecteur. De opleidingsdirecteur betracht hierbij onafhankelijkheid. De mogelijkheid voor het aanstellen van een onafhankelijke 'ombudsfunctionaris' wordt onderzocht.



Problemen en klachten kunt u dus bespreekbaar maken met de direct betrokkene(n), een verantwoordelijke voor het coschap of een coördinator. U kunt ook altijd uw SCOPE-docent benaderen. De SCOPE-docent kan, indien gewenst, uitzoeken bij wie u het beste terecht kunt met uw klacht of probleem.

Als u niet goed weet wat te doen, kunt u dus terecht bij de studieadviseurs van de opleiding Geneeskunde die te bereiken zijn via studieadviseur.gnk@erasmusmc.nl. In een bericht naar dit (vertrouwelijke) e-mailadres kunt u uw probleem of klacht beschrijven en uw naam en contactgegevens achterlaten (berichten zonder naam en contactgegevens kunnen niet in behandeling worden genomen). Er wordt vervolgens contact met u opgenomen door een van de studieadviseurs. Het probleem of de klacht wordt samen met u doorgenomen en er wordt gekeken naar wat eventuele vervolgstappen kunnen zijn.

Te denken valt aan:

- in gesprek gaan met een betrokken persoon met hulp bij de voorbereiding of aanwezigheid bij het gesprek;
- hulp bij een persoonlijk ontwikkelplan;
- hulp van de coach voor coassistenten;
- gesprek met een vertrouwenspersoon.