

KLACHTEN 2018

Jaarverslag klachtenfunctionarissen



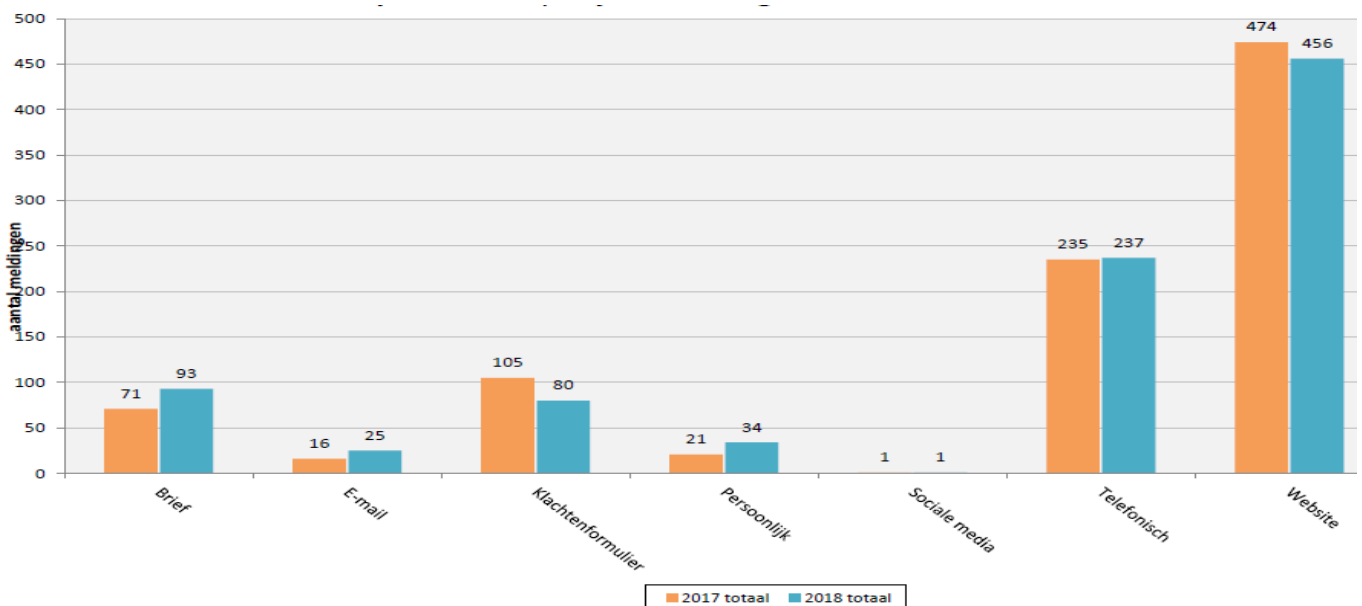
Een jaarverslag in een nieuwe opzet. Ervaringen en feedback hebben geleerd dat de leesbaarheid van het jaarverslag verbeterd kan worden. Met deze opzet geven we kort en krachtig inzicht in algemene gegevens van de klachten. De kennis- en zorgkernen worden gedurende het jaar apart geïnformeerd over hun eigen specifieke klachten.

Truus de Bruyn – Goumans
Astrid van Run
Marisol Schuurbijs,
Klachtenfunctionarissen

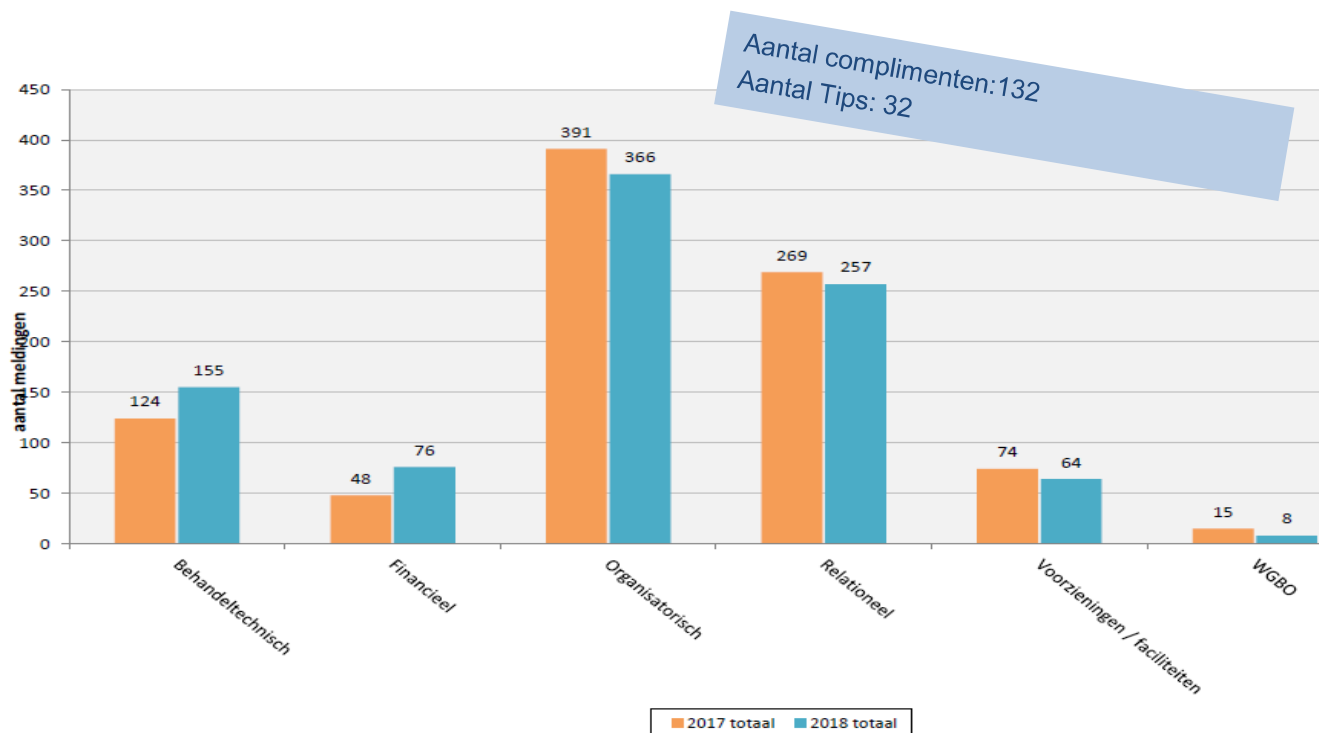
KLACHTEN EN ONVREDE

Patiënten, hun naasten en bezoekers kunnen hun klacht en onvrede ter bemiddeling voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Hierbij wordt vanuit een onafhankelijke positie getracht de zorgrelatie weer tot tevredenheid te herstellen. De behandeling van de klacht doet hierbij recht aan alle betrokkenen.

HOE KOMEN KLACHTEN BINNEN?



AANTAL EN CATEGORIE KLACHTEN



WAT VALT OP?

- Patiënten ervaren dat zij moeten schikken naar de ziekenhuisorganisatie in plaats van dat de organisatie uitgaat van de patiënt. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Patiënt krijgt afspraak thuis gestuurd en heeft daarmee geen zeggenschap over de planning van zijn eigen agenda;
 - Planningshorizon is dusdanig dat een vervolgspraak niet ter plekke kan worden gemaakt,
 - Polikliniekafspraken worden zonder overleg afgezegd;
- Slechte telefonische bereikbaarheid
- Te lange toegangstijd voor en te lange wachttijd op polikliniek
- Medewerkers geven (uit onmacht) aan patiënten aan een klacht in te dienen
- Patiënten geven aan dat verpleegkundigen zich een slag in de rondte werken en zien dat er te weinig verpleegkundigen zijn
- Te lange wachttijden op Spoedeisende Hulp
- Te vroeg ontslagen
- Geen afstemming tussen zorgverleners over eenduidige informatieverstrekking naar patiënt/naaste
- Naasten van oudere patiënten worden te weinig tijdens de opname betrokken.

ONTWIKKELINGEN

- In 2018 is het aantal klachten ongeveer gelijk gebleven aan voorgaande jaren. Opvallend in de klachtbemiddeling is dat de complexiteit van de klacht is vergroot waardoor de behandeling van de klacht meer tijd vraagt. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door de complexiteit van een ziekteproces en anderzijds door de mondigere patiënt/naaste die meer eisen stelt in het bemiddelingstraject.
- Alle klachten worden sinds (de Wkkgz) 2017 in eerste instantie afgehandeld door de klachtenfunctionaris. Indien de klager direct, of na een niet geslaagde klachtbemiddeling, een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie wil, verwijst de klachtenfunctionaris de klager door.
- Elk kwartaal worden de trends geanalyseerd uit de verschillende instrumenten die daarvoor zijn, te weten: Veilig Incidenten Melden, calamiteiten, claims, medewerkersveiligheid, tracer-audits, veiligheidsrondes en klachten.
- Binnen diverse afdelingen is steeds meer sprake van het leren van klachten, door deze te bespreken tijdens een werkoverleg.



VERBETEREN VAN DE KLACHTAFHANDELING

Klachtbehandeling zou meer moeten plaatsvinden op de afdeling waar de onvrede zich voordoet. Om medewerkers daarvoor competent te maken, is investeren in opleiden nodig.

Aanbeveling: Gebruik de tussentijdse klachtenrapportage binnen vakgroepen niet voor blaming, maar om van klachten te leren.

VERBETERACTIES

Verbeteracties worden aangedragen door artsen en leidinggevenden en zijn bedoeld om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2018 werden 26 verbeteracties afgesproken, waaronder: aanpassen patiëntenfolders, extra scholing voor verpleegkundigen over ontslaggesprek, inzetten shuttle voor vervoer vanaf de nieuwe hoofdentree, verhogen veiligheid voetgangers in parkeergarage.

Aantal complimenten: 123, waaronder: goede zorg ervaren, vriendelijkheid, duidelijke en rustige uitleg, aardig en meelevend, luisterend oor, bloemen omdat de operatie niet doorging

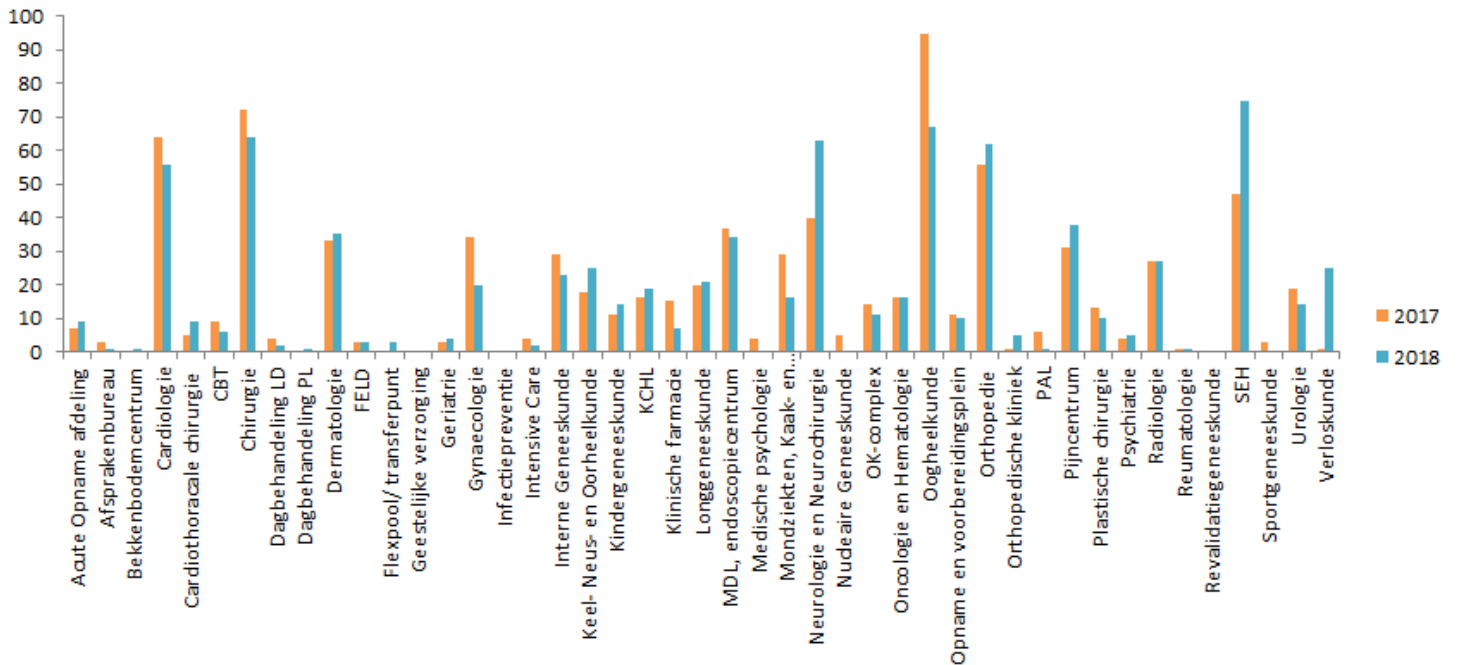
Aantal tips: 32, waaronder: verander omschrijving '65 jaar oude vrouw', inloggen met DIGID is veel makkelijker, laat telefoonnummer ziekenhuis zien en niet anoniem, vegetarische keuzes in bezoekersrestaurant, gebruik kartonnen beker in plaats van plastic, geef aan hoe laat er wordt gebeld bij een belafpraak.



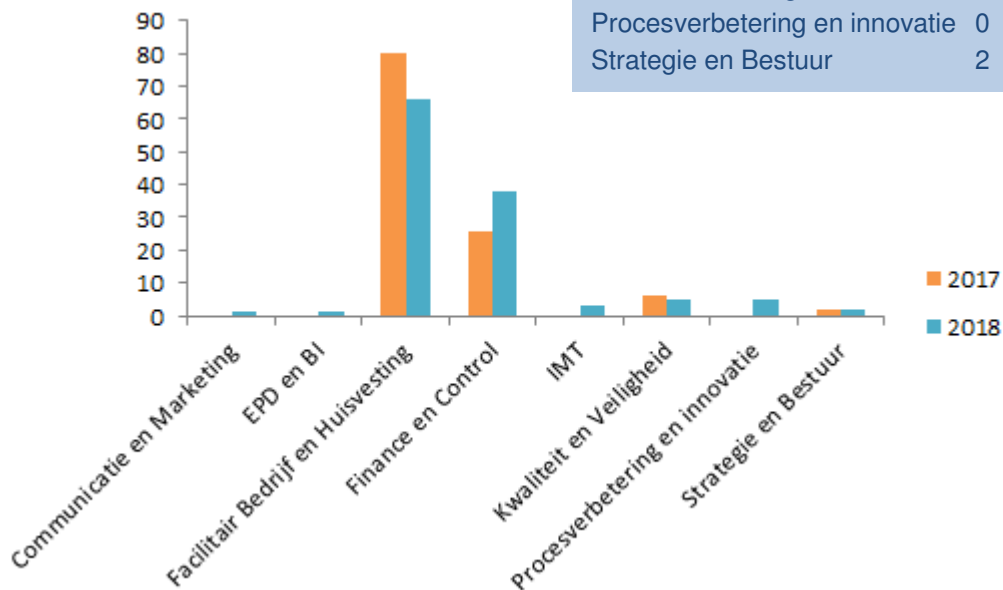
TOTAAL OVERZICHT KLACHTEN

Aantal klachten 2018: 926
Aantal klachten 2017: 923

Zorgkernen



Kenniskernen	2017	2018
Communicatie en Marketing	0	1
EPD en BI	0	1
Facilitair Bedrijf en Huisvesting	80	66
Finance en Control	26	38
IMT	0	3
Kwaliteit en Veiligheid	6	5
Procesverbetering en innovatie	0	5
Strategie en Bestuur	2	2



KLACHTEN 2018

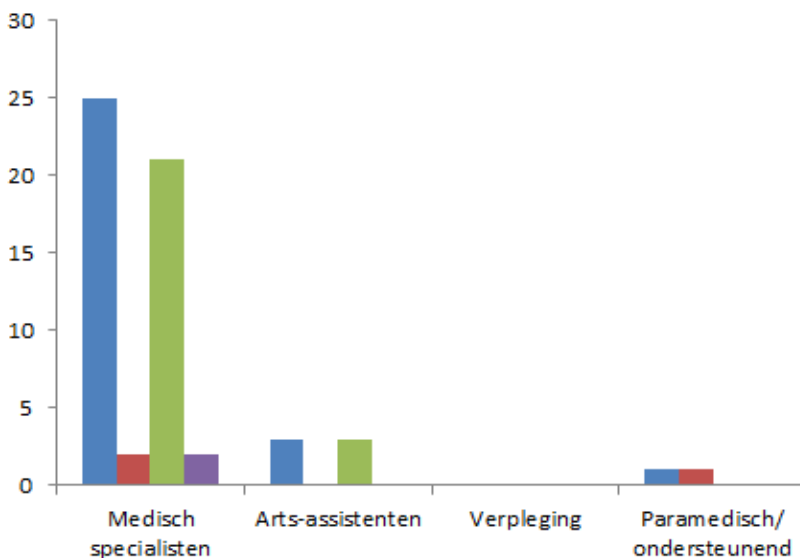
Jaarverslag Klachtencommissie



KLACHTEN EN KLACHTASPECTEN

In 2018 heeft de Klachtencommissie 28 klachtaspecten van 9 klagers afgehandeld. Hiervan werden 2 klachtaspecten van één klager ingetrokken. De commissie heeft derhalve over 26 klachtaspecten een uitspraak gedaan. Van de 9 door de Klachtencommissie afgehandelde klachten in 2018, hebben 7 klagers eerst een bemiddelingstraject bij de KF doorlopen.

WIE IS ER BETROKKEN BIJ DE KLACHT?



Klachten van patiënten worden in eerste instantie, conform de Amphia Klachtenregeling in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Wanneer het niet lukt om met de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid af te handelen, kan de patiënt conform de 'Regeleng klachtencommissie' een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtencommissie van het ziekenhuis.

Mr. Judica van Riessen, externe voorzitter Klachtencommissie
Sigrid van Gulp, ambtelijk secretaris Klachtencommissie

GEMIDDELDE LOOPTIJD KLACHT

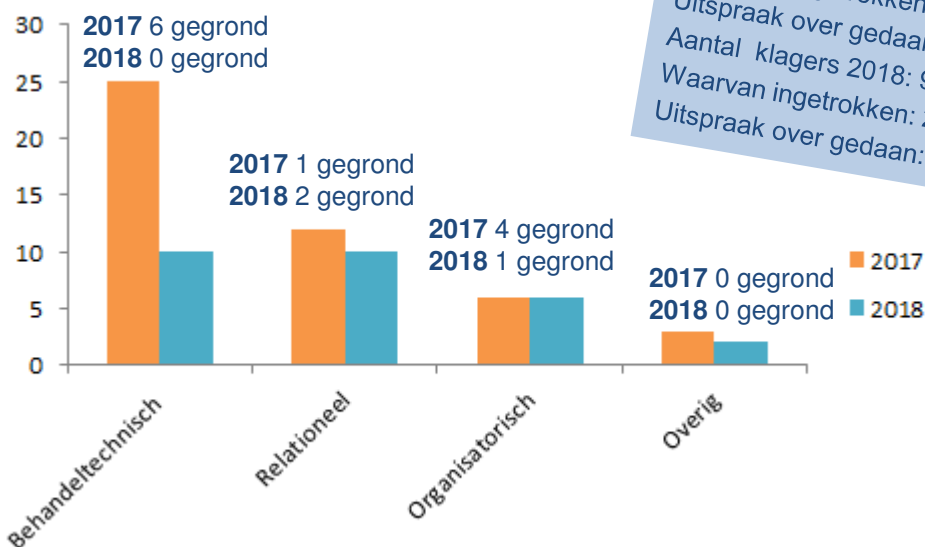
2017	20,5 weken
2018	12,8 weken

- Aantal klacht aspecten
- Gegrond
- Niet gegrond
- Ingetrokken/ geen uitspraak

GESCHILLENCOMMISSIE (EXTERN)

2017	5 klachten
2018	0 klachten

AANTAL KLACHTASPECTEN PER CATEGORIE



Aantal klagers 2017: 6, 46 klachtaspecten
Waarvan ingetrokken/geen uitspraak: 14
Uitspraak over gedaan: 32
Aantal klagers 2018: 9, 28 klachtaspecten
Waarvan ingetrokken: 2
Uitspraak over gedaan: 26

AANBEVELINGEN

In 2018 zijn er een tweetal aanbevelingen van de Klachtencommissie gedaan met daarop een reactie van de Raad van Bestuur.

➤ *Aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht over een pacemakerwissel.*

1. De Klachtencommissie doet de aanbeveling om ook in het geval van een pacemakerwissel, te zorgen dat er informed consent is en dit in het dossier op te nemen.
2. De commissie vindt het niet professioneel dat een patiënt een hele dag telefonisch beschikbaar moet zijn voor een telefonisch consult bij de cardioloog. Het maken van een telefonisch afspraak op een vast tijdstip zou de voorkeur hebben, of indien dit niet te realiseren is, binnen een tijdsblok van een paar uur.

➤ *Reactie hierop van de Raad van Bestuur:*

1. Uiteraard hoort u over het type pacemaker dat geplaatst wordt vooraf geïnformeerd te worden, waarna u weloverwogen uw toestemming kunt geven. Met de klachtencommissie ben ik van mening, dat dit in uw dossier gedocumenteerd hoort te zijn. Die eerste aanbeveling volg ik derhalve op, in die zin dat het management van de Zorgkern Cardiologie deze binnen een maand gerealiseerd zal hebben.
2. Het onderwerp van de telefonische beschikbaarheid voor een consult is reeds diverse malen besproken binnen de vakgroep. In de huidige tijd, waarin bijna iedereen een mobiele telefoon heeft, is de gekozen werkwijze voor alle betrokkenen de best haalbare en werkbare gebleken. Wel is, naar aanleiding van uw klacht, het beleid aangescherpt, zodat tegenwoordig de patiënt die belt binnen een dag een cardioloog aan de lijn krijgt.

➤ *Aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht over een lens implantatie.*

1. De klachtencommissie onderschrijft het voorstel voor verbetering, zoals de oogarts dit in zijn antwoord op de klacht heeft opgenomen. De klachtencommissie doet daarom de Raad van Bestuur de aanbeveling om in de folder over 'Lensopties voor staar' meer uitleg op te nemen over de medische indicatie en het verwachte resultaat op de reductie van de cilinder bij Torische IOL implantatie.

➤ *Reactie hierop van de Raad van Bestuur:*

1. De Raad van Bestuur neemt deze aanbeveling graag aan en zal het management van de Zorgkern Oogheelkunde verzoeken de desbetreffende folder in die zin aan te passen.