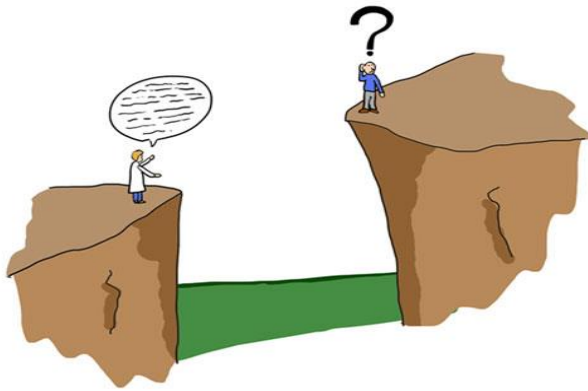


KLACHTEN 2020

Jaarverslag klachtenfunctionarissen

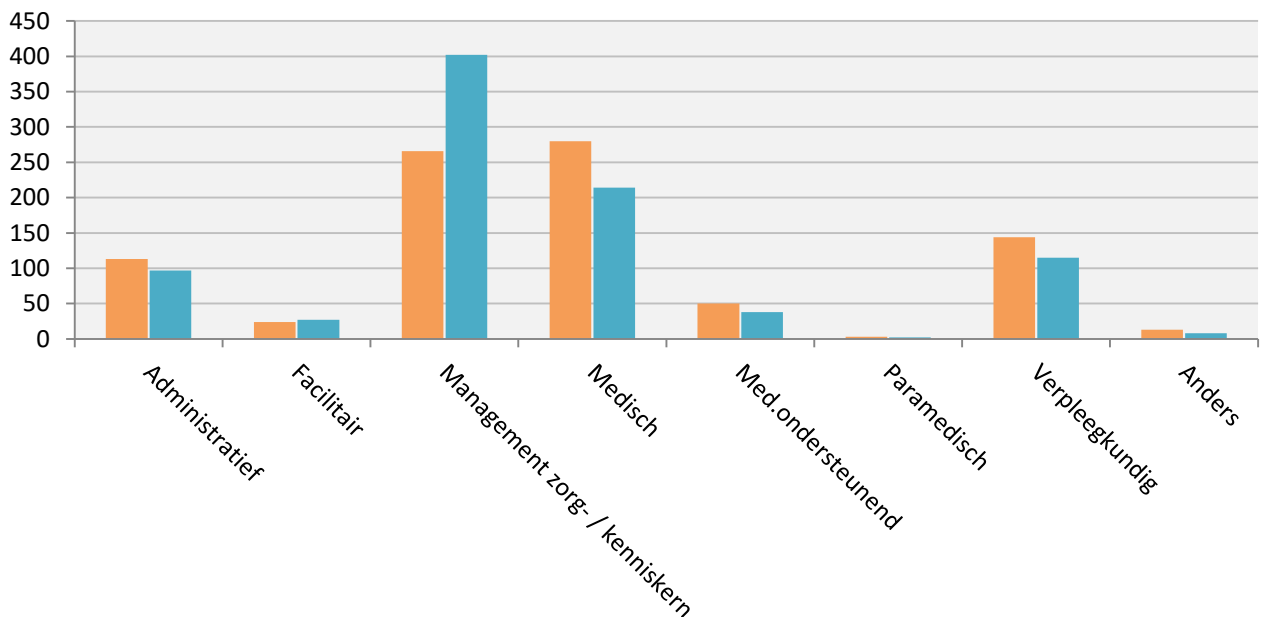


Een kort en bondig jaarverslag van een jaar waarin ook in Amphia de Coronapandemie van grote invloed was. Ook bij klagers en ingediende klachten speelde dit een rol. In dit verslag een aantal gegevens hierover. Uitgebreide informatie over inhoud van klachten en betrokken zorgverleners delen wij per trimester in onze rapportages met het zorg- en kenniskernmanagement en de Raad van Bestuur

Liset Bartels
Astrid van Run
Marisol Schuurbijs
klachtenfunctionarissen

De betrokkenheid van medici en verpleegkundigen bij klachten is in 2020 afgenomen. Hier speelt Corona een rol; er hebben aanzienlijk minder operaties, behandelingen, afspraken en opnames plaatsgevonden. Dit uiteraard behoudens de opnames op de Cohort-afdelingen. Het aantal klachten waarbij de functiegroep 'Management' is betrokken, is fors toegenomen. Veel van de Corona-gerelateerde klachten die beleid, procedures en protocollen betreffen zijn op deze functiegroep geregistreerd.

Betrokken functies 2019 en 2020





WAT VALT OP?

Nieuwbouw: klagers uiten hun onvrede over de afwatering in de patiëntenkamers, de tablets die voor oudere patiënten niet te bedienen zijn, de kamertemperatuur (erg koud), het te krappe voorterrein.

Bereikbaarheid: slechte telefonische bereikbaarheid van diverse poliklinieken; ontbreken van tijdslot bij belafpraak specialist, onduidelijke aanmeldzuilen.

Corona: geen 1.5m afstand houden door medewerkers, te druk en dus onveilig bij hoofdingang Molengracht, partner mag niet mee, mondkapjes worden niet of niet juist gedragen; de hoogte van de rekening voor een telefonisch consult (gevoelsmatig zou voor klagers een telefonisch consult voordeliger moeten zijn dan een fysiek consult).

Communicatie:

- Klagers ervaren dat er onvoldoende contact gezocht wordt met 1^e contactpersoon/ familie tijdens een opname (met name wanneer er sprake is van een handicap/beperking of dementie bij patiënt en bij oudere patiënten)
- Klagers ervaren niet dat er een goed ontslaggesprek is waarin follow-up besproken wordt (leefregels, medicatie, nazorg)
- Luisteren naar signalen die klager zelf geeft aan specialist, verpleging; klager voelt zich niet gehoord
- Informatievoorziening: klager heeft geen behoefte aan informatie over wat er in Amphia niet mogelijk is, maar aan uitleg / toelichting waarom zaken op een bepaalde manier gedaan worden
- Onverschillige, belerende bejegening wordt als onprettig ervaren

Verwachtingen van klagers:

- Direct contact kunnen opnemen met specialist of verpleegafdeling.
- Alle acties/afspraken tijdens een opname in overleg met patiënt/familie (welke medicatie, welke onderzoeken, welke behandeling, ontslagmoment).

Zorgkernoverstijgende zorg: regie en communicatie wordt gemist bij langere opname / verschillende afdelingen. Er is behoefte aan casemanagers die de totale regie op zich nemen.

Complexiteit van klachten: behandeltrajecten bij meerdere zorgverleners.

Algemeen: acceptatie van afspraken en beleid in Amphia neemt af.

De Klachtencommissie heeft in 2020 9 uitspraken gedaan, 2 daarvan zijn klachten uit 2019, 7 uit 2020. Van de 9 klachten waarover de Klachtencommissie in 2020 een uitspraak heeft gedaan zijn er 3 niet bemiddeld door de Klachtenfunctionarissen en 6 zijn wel bemiddeld.

ONTWIKKELINGEN

In totaal zijn in 2019 (893) en 2020 (903) nagenoeg evenveel klachten gemeld. 98 Klachten uit 2020 zijn Corona-gerelateerd. Corona heeft ook invloed gehad op het aantal gemelde klachten per maand. De piek in klachten in december 2019 en januari 2020 werd veroorzaakt door de in gebruik genomen nieuwbouw. Vervolgens is in april 2020, ten tijde van de eerste Coronagolf een forse daling te zien. Het laatste kwartaal (tweede Coronagolf) werden aanzienlijk minder klachten gemeld dan in de vergelijkbare periode in 2019. Het vierde kwartaal is een periode die doorgaans een toename laat zien in meldingen.

Aanbeveling

Informatie over een klacht mag niet genoteerd worden in het patiëntendossier. De klachtenfunctionaris houdt de gegevens over de klachtbemiddeling bij in een klachtdossier

VERBETERACTIES

Naar aanleiding van klachten worden in samenspraak met de klachtenfunctionaris verbeteracties aangedragen door artsen en leidinggevenden. Deze zijn bedoeld om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2020 werden 16 verbeteracties afgesproken, waaronder: Cantharone behandeling gestopt en vervangen door CO2 behandeling (Dermatologie); diverse acties in het kader van het algemeen verbeteren van de patiëntenlogistiek (Nieuwbouw); aftekenlijst doorspoelen PEG sonde opnemen in werkinstructies (Chirurgie) en beleid ten aanzien van nuchter zijn voor CT-scan van hart wordt opgenomen in afsprakenbrief (Radiologie).

Complimenten en tips

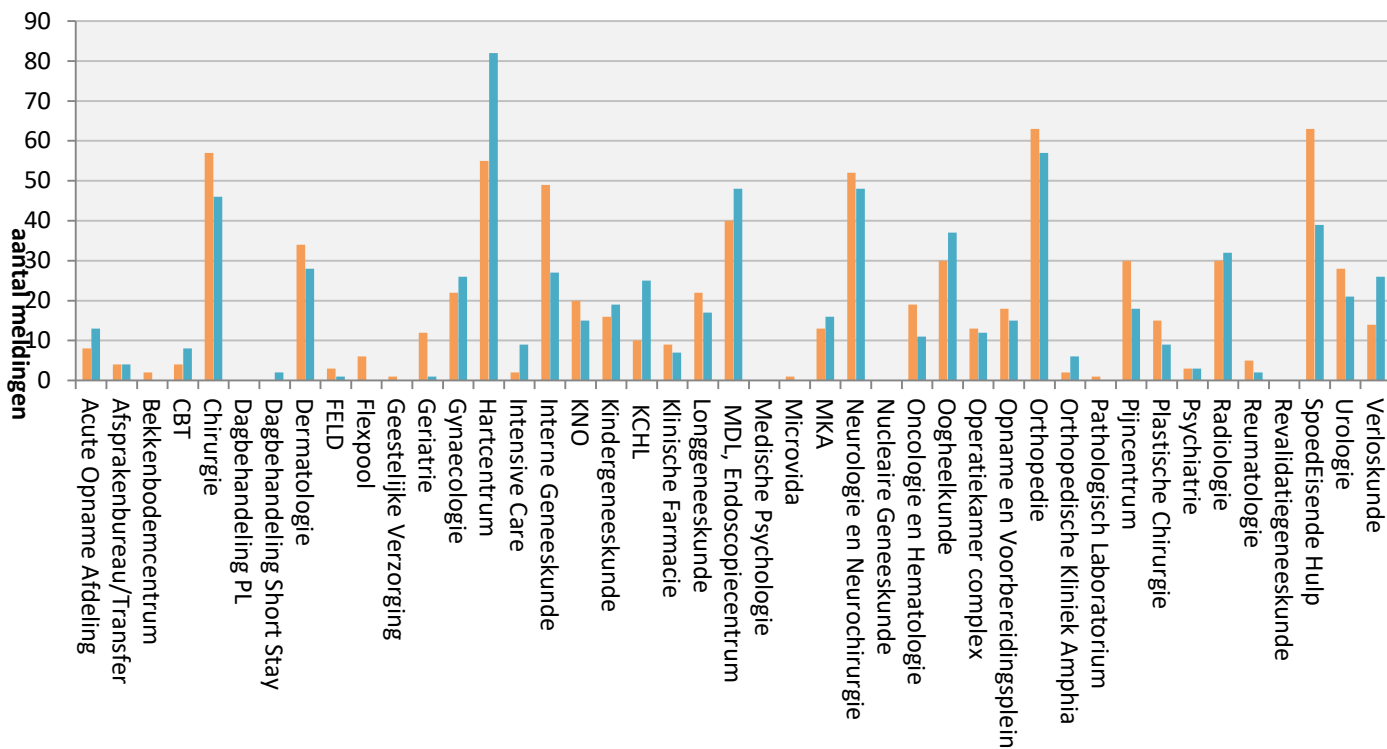
In 2020 zijn beduidend meer complimenten (153 t.o.v. 114 in 2019) en tips (99 t.o.v. 59 in 2019) gemeld. Mensen vinden het belangrijk om positieve signalen kenbaar te maken en willen meedenken over wat Amphia zou kunnen doen om zorg- en/of dienstverlening te verbeteren. Complimenten gaan onder andere over: niet aflatende verpleegkundige zorg met een glimlach; duidelijke en verhelderende begeleiding; rust en zorgvuldigheid omdat verpleegkundigen weten hoe spannend het is; vakkennis en kundigheid van de artsen; wees trots op uw personeel want die zijn van topsportniveau; zeer duidelijke bewegwijzering in de nieuwbouw.

Tips die wij ontvingen: afhaalpunt activatiecode mijnAmphia dichter bij hoofdingang; informatie uit de folder en op de website niet juist; zware deuren in de parkeergarage; striktere handhaving op het voorplein; kiss & ride zone is te krap; zorg dat op de SEH stomamateriaal aanwezig is; maak de situatie bij de hoofdingang Molengracht Coronaproof.



TOTAAL OVERZICHT KLACHTEN 2019 en 2020

Aantal klachten zorgkernen 2020: 730
Aantal klachten zorgkernen 2019: 778



Totalen zorg- / kenniskernen 2019 en 2020

Ook in deze af- en toename van klachten is Corona bepalend. Een afname bij de Zorgkernen door minder operaties en polikliniekbezoeken. De toename bij de Kenniskernen is ontstaan door het registreren van klachten over het Coronabeleid in Amphia op de kenniskern Strategie en Bestuur en de meer praktische klachten over Corona zijn veelal geregistreerd op de kenniskern Facilitair Bedrijf en Huisvesting.

Aantal klachten kenniskernen 2020: 173
Aantal klachten kenniskernen 2019: 116

Kenniskernen

	2019	2020
Communicatie en Marketing	3	1
Facilitair Bedrijf en Huisvesting	71	117
Finance en Control	23	31
Infectiepreventie	1	0
Informatica en Medische Technologie	1	0
Kwaliteit en Veiligheid	2	2
Medische en Bedrijfsinformatie	0	2
Procesverbetering en Innovatie	6	2
Strategie en Bestuur	9	18

KLACHTEN 2020

Jaarverslag Klachtencommissie



KLACHTEN EN KLACHTASPECTEN

In 2019 heeft de Klachtencommissie 33 klachtaspecten van negen klagers afgehandeld. De commissie heeft over 33 klachtaspecten een uitspraak gedaan. Zes van de negen klagers hadden eerst een bemiddelingstraject bij de klachtenfunctionaris doorlopen.

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 Amphia

De Klachtencommissie bestond in 2020 uit de volgende leden:

mw. mr. J.M. van Riessen, externe voorzitter;
 mw. C.A.M. van Breemen, verpleegkundige/ teamleidinggevende;
 mw. mr. I.S. van Es MSc, adviseur Kwaliteit & Veiligheid en jurist;
 mw. M.C. Faes MD PhD, klinisch geriater;
 M.P. Frankenhuis MD, huisarts, lid op voordracht van de Huisartsenkring West-Brabant;
 R. Janssens MHA, bedrijfsmanager Klinische Farmacie en manager A+ apotheek;
 mw. M.A. van Leeuwen-Artz MD PhD, internist - nefroloog;
 mr. M.J.A. Poppelaars, lid op voordracht van de Cliëntenraad;
 E.J. Veen MD PhD, chirurg, hij werd in september 2020 opgevolgd door P.M.J. Schormans MD, traumachirurg.

Jaartal	Aantal klachtaspecten	Waarvan gegrond	Gegrond % van totaal
2017	46	11	24 %
2018	28	3	11 %
2019	49	18	37 %
2020	33	7	21 %

GEMIDDELDE LOOPTIJD PER KLACHT

2019 21 weken
 2020 14,5 week

Beroepsgroep aangeklaagde zorgverleners	Aantal klachtaspecten	Gegrond	Niet gegrond
Medisch specialisten	30	6	24
Arts-assistenten	2	0	2
Verpleegkundigen	4	2	2
Paramedisch/ ondersteunend	1	0	1

GESCHILLENCOMMISSIE (EXTERN)

2018 0 klachten
 2019 0 klachten
 2020 1 klacht

AANTAL KLACHTASPECTEN PER CATEGORIE

Behandeltechnisch	klacht-aspecten	Gegronnd	Niet gegronnd	Ingetrokken / geen uitspraak
Gemiste / onjuiste / te late diagnose	2	2	0	0
Vermeende fout / complicatie	3	0	3	0
Onderzoek	3	0	3	0
Medicatie	2	0	2	0
Te vroeg naar huis	1	0	1	0
Totaal	11	2	9	0

Relationeel	klacht-aspecten	Gegronnd	Niet gegronnd	Ingetrokken / geen uitspraak
Bejegening / inlevingsvermogen	1	0	1	0
Bejegening / patiëntonvriendelijk	5	2	3	0
Communicatie	3	2	1	0
Onvoldoende begeleiding / informatie	6	1	5	0
Totaal	15	5	10	0

Organisatorisch	klacht-aspecten	Gegronnd	Niet gegronnd	Ingetrokken / geen uitspraak
Afspraken nakomen	1	0	1	0
Beleid / procedures / protocollen	2	0	2	0
Coördinatie behandelingstraject	1	0	1	0
Totaal	4	0	4	0

WGBO	klacht-aspecten	Gegronnd	Niet gegronnd	Ingetrokken / geen uitspraak
Weigering behandeling	1	0	1	0
Keuzevrijheid specialist	1	0	1	0
Informed consent	1	0	1	0
Totaal	3	0	3	0

AANBEVELINGEN

De Klachtencommissie heeft in 2020 in haar uitspraken geen aanbevelingen gedaan aan de Raad van Bestuur van Amphia.