

KLACHTEN 2021

Jaarverslag klachtenfunctionarissen



Een kort en bondig jaarverslag van een jaar waarin de Corona pandemie nog altijd van grote invloed was.

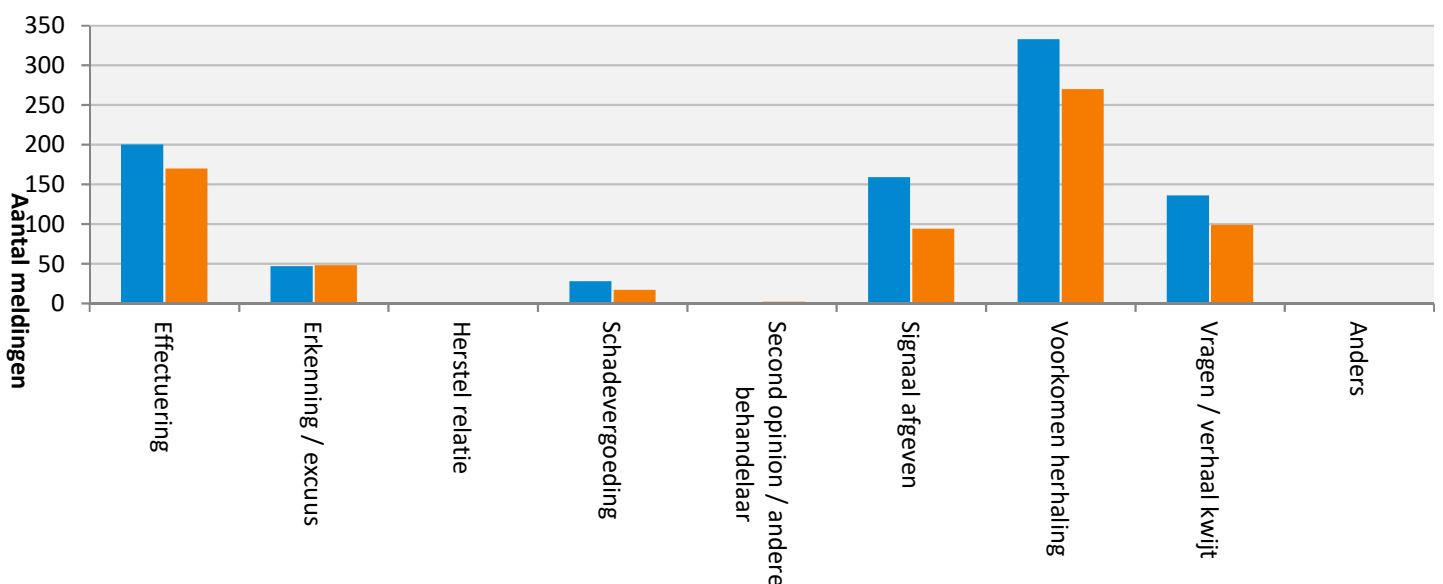
Deze speelde ook dit jaar bij klagers en ingediende klachten een rol. In dit verslag een aantal gegevens hierover.

Uitgebreide informatie over de inhoud van klachten en daarbij betrokken zorgverleners delen wij per trimester in onze rapportages met het zorg- en kenniskernmanagement

Liset Bartels
Astrid van Run
Marisol Schuurbiers
klachtenfunctionarissen

De wens dat iets vergelijkbaars een ander niet ook overkomt is voor veel klagers een van de belangrijkste redenen om een klacht in te dienen. Ze willen dat er van hun klacht wordt geleerd en dat er door hun klacht iets verbetert. De Wkkgz noemt naast het herstel van de relatie ook het belang van het leren van klachten als belangrijkste doelstelling. Goede klachtafhandeling is daarmee geen doel op zich, maar een middel om bij te dragen aan het herstel van de relatie met de klager en het leren van klachten door de organisatie.

Wat is het doel van klager 2020 2021



ONTWIKKELINGEN

Eind 2021 hebben wij contact gezocht met de projectleider van “Samen op weg met de klant”. Onze intentie is de verbinding te zoeken om de output van de klachten te delen zodat deze betrokken kan worden bij dit project. Uit de praktijk blijkt dat er vanuit verschillende patiëntervaringsmetingen dezelfde trends te zien zijn. Inmiddels is er een klachtenrapportage specifiek over de poliklinieken in Amphia gemaakt en gedeeld met de projectleider. Ook zijn er overlegmomenten met de contactpersoon van het “Poliklinisch leiderschap” geweest. Onze insteek hierbij is dezelfde als bij bovengenoemd project.

Elk kwartaal vindt het KICC (klachten, incidenten, calamiteiten en claims) overleg plaats onder de vlag van de kenniskern Kwaliteit & Veiligheid. Uit de klachten signaleren wij terugkerende onderwerpen die wij in dit overleg melden. Ook hier wordt gekeken naar herkenning vanuit andere invalshoeken.

In 2021 is de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) geëvalueerd door Nivel en UvA. In deze wet, die in 2017 in werking is getreden, hebben de klachtenfunctionarissen een wettelijke status gekregen. Uit de evaluatie blijkt dat het ‘leren van klachten’ door klagers als onvoldoende wordt beoordeeld. Met andere woorden: klagers hebben niet het gevoel dat hun klacht wordt gebruikt om ‘herhaling te voorkomen’. Om het ‘leren van klachten’ in Amphia onder de loep te nemen hebben wij diverse ideeën. In 2022 zullen we richting de organisatie een start hiermee maken.

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 2021 werden 15 verbeteracties afgesproken. Enkele voorbeelden:

- afspraken rondom een debulking operatie: gynaecoloog is standaard hoofdbehandelaar; chirurg en gynaecoloog lopen gezamenlijk visite bij dergelijke patiënt; • bij mediane laparotomie standaard een epiduraal anesthesie tenzij anders afgesproken; gynaecoloog noteert dit in ok aanvraag. (Gynaecologie, Anesthesie en Chirurgie).
- Informatiefolder aangepast met vermelding dat patiënt zelf Microlax moet toedienen (Radiologie).
- Uniformeren van plaats in EPD waar glucosewaarden genoteerd worden (MDL).
- Voor patiënten met acute buikpijn is er elke ochtend bij Radiologie de mogelijkheid voor een echo abdomen (SEH, Chirurgie, Radiologie).
- Bij alle onderzoeken en behandelingen wordt in mijnAmphia de specifieke naam vermeld, zodat het voor patiënten duidelijker wordt hoe ze zich kunnen voorbereiden (P&I).



De Klachtencommissie heeft in 2021 8 uitspraken gedaan, 4 daarvan zijn klachten uit 2020, 4 uit 2021. Van de 8 klachten waarover de Klachtencommissie in 2021 een uitspraak heeft gedaan is er 1 niet bemiddeld door de Klachtenfunctionarissen en 7 zijn wel bemiddeld.



WAT VALT OP?

De balie van de SEH en de werkwijze aldaar is voor klagers erg onduidelijk. Klagers ervaren de ontvangst als onvriendelijk en of worden bij de SEH zonder triage weggestuurd. Stickers met informatie op de vloer is als verbeteractie toegezegd om het verschil tussen SEH en HAP te verduidelijken.

Afsprakenplanning op de poli's (onder andere geen tijdslot bij belconsult en moeten schikken naar afspraken) wordt nog altijd als star en klantvriendelijk ervaren. Ook de telefonische bereikbaarheid is een reden tot klagen.

Klager mist samenhang en overleg tussen de diverse zorgkernen. Wie neemt de regie daar waar meerdere zorgkernen betrokken zijn? Maar ook de communicatie tussen disciplines onderling lijkt volgens klager soms afwezig als het gaat om b.v. individueel gemaakte afspraken met de patiënt, het melden van uitslagen, regelen van medicatie of ontslag.

Patiënten zijn autonoom en moeten zelf de regie kunnen voeren. Hier klagen vooral de mantelzorgers over. Niet iedere afdeling betreft de mantelzorger bij de zorg voor de (vooral oudere) patiënt, terwijl die mantelzorger na ontslag een belangrijke taak heeft in het behoud van maximale zelfstandigheid van deze patiënten. Er zijn ook afdelingen die hier meer oor en oog voor ontwikkelen.

De klachten met betrekking tot de coronamaatregelen liepen weliswaar terug in vergelijking met het eerste corona-jaar maar de 1-bezoeker-per-patiënt-regel en het alleen-op-afpraak waren nog regelmatig reden voor een klacht. Een enkele klager had liever strengere maatregelen gezien.

De verwachting dat de uitgestelde operaties veel klachten zou geven is beperkt gebleven. Het gebruik van mijnAmphia is groeiende. Klagers lopen tegen technische problemen aan, vinden het vervelend dat medicatie niet gewijzigd kan worden en niet iedere specialist reageert op vragen via mijnAmphia.



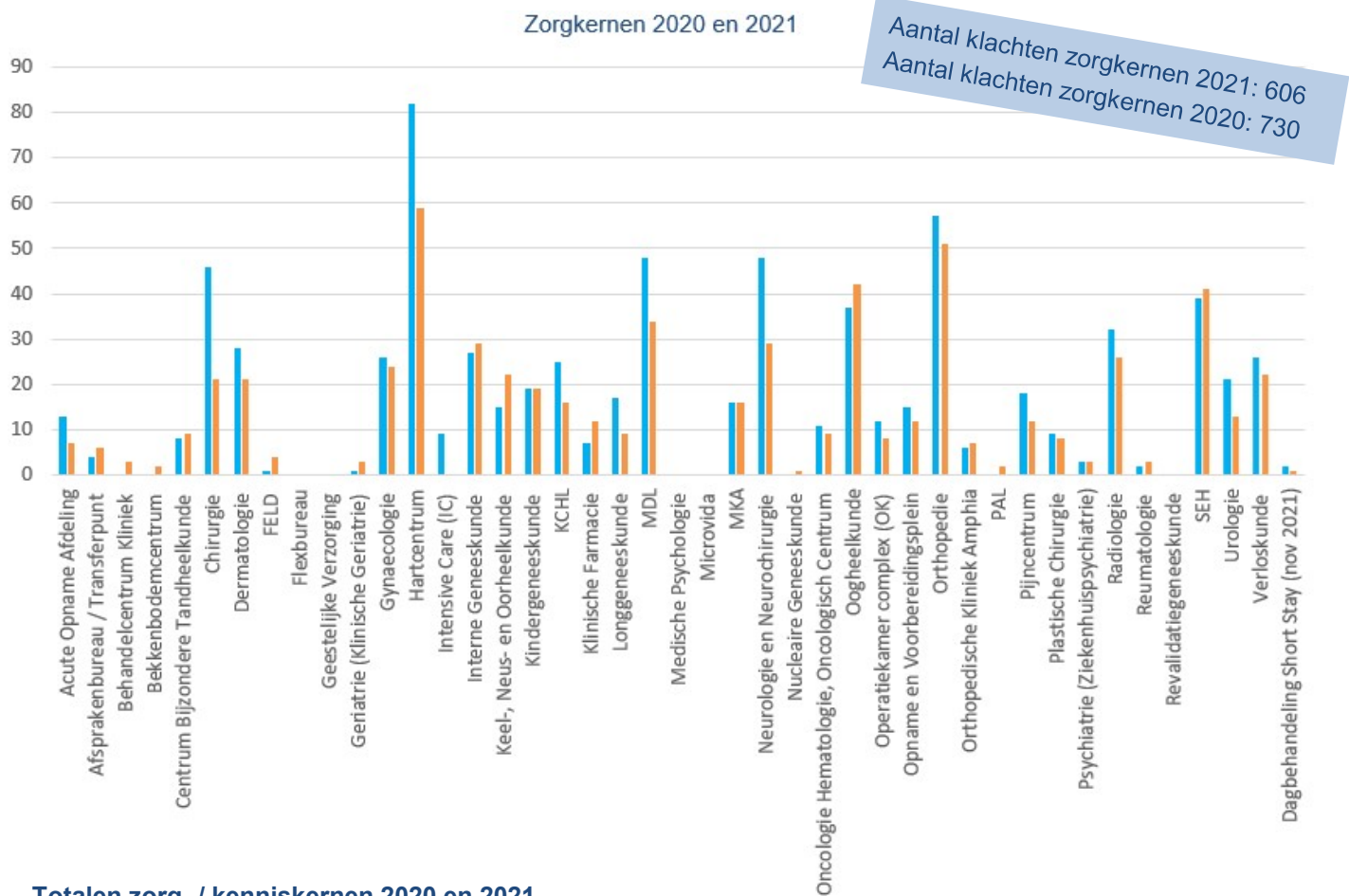
Complimenten en tips

In 2021 zijn er 99 complimenten gemeld en hebben we 53 tips ontvangen. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal meldingen in 2019, terwijl in 2020 beduidend meer complimenten (153) en tips (99) zijn gemeld. Dit hogere aantal had te maken met de positieve reacties in het eerste Coronajaar (2020).

Complimenten worden doorgestuurd naar de betrokken afdelingen, teams of medewerkers en sinds vorig jaar ook naar de (bedrijfs- en medisch) managers. De ontvangen complimenten zijn zeer divers en gaan o.a. over de goede zorg en service die patiënten hebben ervaren van de specialisten en verpleegkundigen tijdens hun verblijf of bezoek aan een poli. De gastvrouwen en de receptionisten worden bedankt voor hun vriendelijkheid en behulpzaamheid. De medewerkers van Patiëntenbetrekkingen worden erg gewaardeerd en één patiënt maakte een RAP om alle medewerkers te bedanken voor hun inzet.

Tips hebben een nog grotere diversiteit, maar zijn vaak praktisch van aard en gaan onder andere over verbeteringen aan mijnAmphia en over het feit dat men op 3 verschillende manieren een uitnodiging ontvangt voor 1 afspraak. Ook geven patiënten tips over de belafspraken die geen tijdslot hebben. Daarnaast gaan tips over bewegwijzering, de parkeergarage, de hoofdingang en over schrijffouten op de website of in folders. Over hulpmiddelen (b.v. rolstoel, draadloos alarm), privacy en over te strakke of te ruime Coronamaatregelen.

TOTAAL OVERZICHT KLACHTEN 2020 en 2021



Totale zorg- / kenniskernen 2020 en 2021

Ook in deze afname van klachten is Corona weer medebepalend. Een afname bij de Zorgkernen door wederom minder operaties en polikliniekbezoeken. De afname bij de Kenniskernen is ontstaan doordat er weinig tot geen klachten meer zijn gemeld met betrekking tot de Nieuwbouw. Er is gehoor gegeven aan de signalen van patiënten en bezoekers. Problemen met bijvoorbeeld de badkamers, toiletten en klimaatbeheersing zijn opgelost.

Kenniskernen

	2020	2021
Communicatie en Marketing	1	1
Facilitair Bedrijf en Huisvesting	117	33
Hospitality	0	5
Patiënt en Logistiek	0	8
Veiligheid, techniek en vastgoed	0	9
Finance en Control	31	24
Infectiepreventie	0	2
Informatica en Medische Technologie	0	1
Kwaliteit en Veiligheid	2	0
Medische en Bedrijfsinformatie	2	2
Procesverbetering en Innovatie	2	2
Strategie en Bestuur	18	8

Aantal klachten kenniskernen 2021: 95
Aantal klachten kenniskernen 2020: 173

Aanbeveling
*Leren van klachten
gaat niet vanzelf*

KLACHTEN 2021 Jaarverslag Klachtencommissie



KLACHTEN EN KLACHTASPECTEN

Een klacht die bij de Klachtencommissie ingediend wordt, wordt vaak uitgesplitst in meerdere klachtaspecten. In 2021 hebben tien personen een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie heeft van hen in totaal 23 klachtaspecten afgehandeld. Over 21 klachtaspecten heeft de commissie een uitspraak gedaan. Twee klachtaspecten zijn niet in behandeling genomen door de Klachtencommissie. Eén klachtaspect betrof in feite een verzoek waar gehoor aan is gegeven en één klager heeft besloten dat de Klachtencommissie niet het juiste gremium is voor zijn klachtaspect. Negen van de tien klagers hadden eerst bij de klachtenfunctionaris een bemiddelingstraject doorlopen.

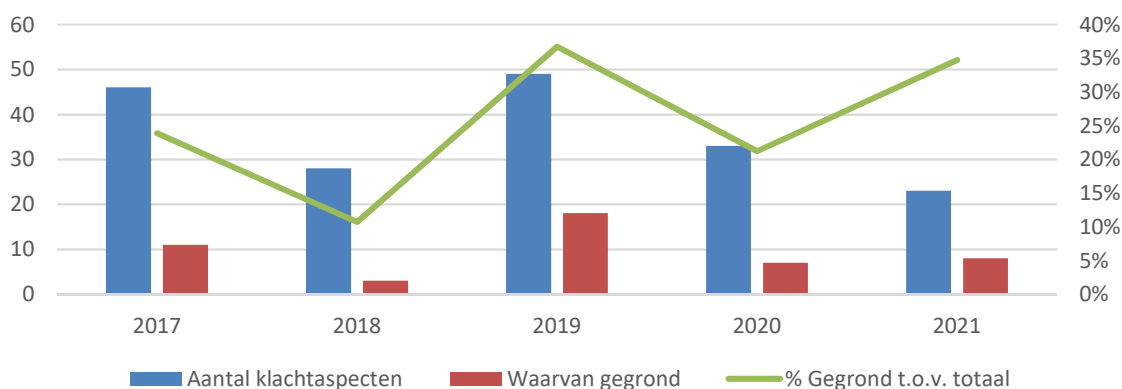
Klachten van patiënten worden in eerste instantie, conform de Amphia Klachtenregeling in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Wanneer het niet lukt om met de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid af te handelen, kan de patiënt conform de 'Regeleng klachtencommissie' een schriftelijke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

Samenstelling Klachtencommissie 2021

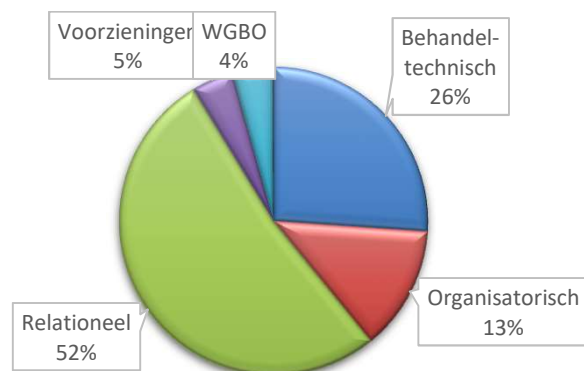
mw. mr. J.M. van Riessen	Externe voorzitter
dhr. M.P. Frankenhuis MD	Extern commissielid op voordracht van de huisartsen
dhr. mr. M.J.A. Poppelaars	Extern commissielid op voordracht van de Clientenraad Amphia
mw. M. Faes MD PhD	Commissielid – Klinisch Geriater
dhr. C.Y. Yick MD PhD	Commissielid – Patholoog
dhr. P.M.J. Schormans MD	Commissielid – Traumachirurg
mw. mr. I.S. van Es MSc	Commissielid – Jurist/ Adviseur Kwaliteit & Veiligheid
mw. J.C.M. van den Berg MSc	Commissielid – Bedrijfsmanager
mw. C.A.M. van Breemen	Commissielid – Verpleegkundige, Meewerkend Teamleidinggevende Flexbureau
mw. S. van Gulp	Ambtelijk Secretaris

Mw. S. van Gulp is per 1-10-2021 opgevolgd door mw. M. Eeuwes

% gegronde klachtaspecten



KLACHTASPECTEN PER CATEGORIE



Behandel-technisch	klacht-aspecten	Geground	Niet geground	Ingetrokken / geen uitspraak
Gemiste / onjuiste / te late diagnose	2	0	2	0
Onderzoek	2	0	2	0
Operatie geannuleerd	1	0	1	0
Verkeerde behandeling	1	0	1	0
Totaal	6	0	6	0

Organisatorisch	klacht-aspecten	Geground	Niet geground	Ingetrokken / geen uitspraak
Beleid / procedures / protocollen	1	0	1	0
Afspraken nakomen	1	1	0	0
Coördinatie behandelingstraject	1	1	0	0
Totaal	3	2	1	0

Relatieel	klacht-aspecten	Geground	Niet geground	Ingetrokken / geen uitspraak
Bejegening/ patiëntonvriendelijk	4	2	2	0
Belemmerd andere arts te consulteren	1	0	1	0
Communicatie	4	1	2	1
Mensen tegen elkaar opgezet	1	0	1	0
Onvoldoende begeleiding/ informatie	2	2	0	0
Totaal	12	5	6	1

Voorzieningen/ faciliteiten	klacht-aspecten	Geground	Niet geground	Ingetrokken / geen uitspraak
Verstreckte babyvoeding	1	0	0	1
Totaal	1	0	0	1

WGBO	klacht-aspecten	Geground	Niet geground	Ingetrokken / geen uitspraak
Zorg weigeren	1	1	0	0
Totaal	1	1	0	0

Beroepsgroep aangeklaagde zorgverleners	Aantal klacht-aspecten	Geground	Niet geground	Ingetrokken/geen uitspraak
Medisch specialisten	18	7	11	0
Arts-assistenten	0	0	0	0
Verpleegkundigen	3	0	2	1
Paramedisch/ ondersteunend personeel	2	1	0	1
Totaal	23	8	13	2

Jaartal	Gemiddelde looptijd van de klacht in weken
2017	20,5
2018	12,8
2019	21
2020	14,5
2021	20

GESCHILLENCOMMISSIE (EXTERN)

2018 0 klachten
2020 1 klacht
2021 1 klachten

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) streeft de Klachtencommissie ernaar om elke klacht binnen 10 weken te behandelen. Vaak is hier meer tijd voor nodig, klager en beklaagden worden hierover geïnformeerd. De kortste looptijd van een klacht bedroeg in 2021 12 weken, de langste looptijd 31 weken. Een looptijd van 10 weken is ambitieus en deze loopt met name vertraging op bij het plannen van een hoorzitting. De Klachtencommissie heeft hierbij altijd veel ruimte gelaten aan klager om verhinderdata door te geven, waardoor een klacht soms langere tijd niet behandeld kon worden. De Klachtencommissie zal in de toekomst werken met een aantal data voor een hoorzitting waaruit gekozen kan worden, om de klachtafhandeling op dat punt te bespoedigen.



AANBEVELINGEN

De meerderheid van de klachten (78%) is gericht aan medisch specialisten. Opvallend is dat alle behandeltechnische klachtaspecten ongegrond zijn verklaard door de Klachtencommissie, terwijl de meeste geground verklaarde klachtaspecten zich in de categorie 'relationeel' bevinden. In dit verband valt het de Klachtencommissie op dat de klachtenprocedure bij de commissie veelal een handvat is om beide partijen met elkaar in gesprek te laten komen. Hoewel voor de uitspraak de feiten van belang zijn, blijkt vooral het gesprek en goede (schriftelijke) communicatie te leiden tot meer begrip voor elkaar en tot een afronding van de klachtprocedure die partij(en) tevreden stemt. Deze bevindingen en tips & tricks op dit gebied heeft de voorzitter van de Klachtencommissie gedeeld met leden van het MSB-A tijdens een ALV eind 2021.

De Klachtencommissie heeft in 2021 in haar uitspraken geen aanbevelingen gedaan aan de Raad van Bestuur van Amphia.