

ONTWIKKELINGEN

In totaal zijn in 2022 800 klachten gemeld, waarvan 682 afgehandelde klachten en 116 klachten die uiteindelijk als 'geen klacht' zijn geregistreerd. Van de adviesfunctie, die eveneens tot de werkzaamheden van klachtenbemiddelaars behoort, wordt steeds frequenter gebruik gemaakt. In 2022 zijn er 116 contacten geweest waarbij zaken werden uitgezocht, nagevraagd en in gang gezet voor patiënten of naasten. Tevens werd advies gevraagd over klachttrajecten bij andere instanties of hoe het beste een gesprek met een arts gevoerd kan worden. Ook doorverwijzingen naar andere organisaties (b.v. HAP of RAV) voor wat betreft klachten die over situaties aldaar gaan, zijn aan de orde. Dan zijn er ook situaties waarbij klagers zich op een bepaalde manier hebben opgesteld die klachtbemiddeling onmogelijk maakte. En er zijn klagers die na enige tijd toch afzien van het indienen van een klacht en de klacht intrekken. Al deze contacten resulteren niet in concrete klachtmeldingen maar vormen inmiddels wel een substantieel deel van de functie. In het klachtensysteem worden deze contacten als 'geen klacht' geregistreerd.

INTERNE CONTACTEN

Jaarlijks hebben de klachtenbemiddelaars overleg met de Raad van Bestuur: o.a. om voeling te houden met klachten, om trends te bespreken en om vragen te beantwoorden.

Door het jaar heen is in Amphia de afspraak dat de leden van de Raad van Bestuur de inhoud van elke klacht (geanonimiseerd wat betreft klager) toegestuurd krijgen. Dit betreft de klachten die over de zorg-, kennis- en servicekernen gaan die onder het betreffende lid van de Raad van Bestuur vallen.

Eveneens vindt elk jaar een overleg plaats met het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad. In dit gesprek is de insteek identiek aan het overleg met de Raad van Bestuur. Daarnaast deelt de Cliëntenraad ook signalen vanuit hun diverse contacten met patiënten en naasten, o.a. het Cliëntenpanel.

Eenmaal per jaar wordt een afstemmingsoverleg met de voorzitter, de ambtelijk secretaris en enkele leden van de Klachtencommissie gepland.

De klachtenbemiddelaars sluiten tweemaal per jaar aan bij het Poliklinisch Leiderschap. Tijdens dit overleg worden klachten gerelateerd aan de poli besproken en wordt gekeken naar mogelijke Amphiabrede oplossingen.

Tot slot zijn er ook individuele verzoeken vanuit afdelingen en vakgroepen om presentaties over klachten en klachtbemiddeling te verzorgen.

VERBETERACTIES

Verbeteracties worden aangedragen door artsen en leidinggevenden en zijn bedoeld om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2022 werden 34 verbeteracties afgesproken. Enkele voorbeelden:

- Annuleren van afspraak in mijnAmphia voortaan mogelijk (Cardiologie)
- Invalideparkeerplaatsen in parkeergarage worden aangeduid met officieel bord (Patiënt en Logistiek)
- Het in- en voorlichten van de patiënt en zijn naaste(n) over het naderend ontslag wordt een vast onderdeel in de halfjaarlijkse scholing arts assistenten (Cardiologie)
- Scholing Parkinson wordt meegenomen in klinische les voor verpleegkundigen (Interne)
- Psychiatrie zoekt actief contact met familie in geval van uitzonderlijke situaties, zoals een fors delier
- Om het verwijzingsproces naar ander ziekenhuis te verbeteren wordt in de brief aan de huisarts expliciet vermeld dat de behandeling in Amphia wordt afgesloten (Dermatologie)

Een klacht is: elke vraag, opmerking, melding of reactie van een patiënt, naaste of gebruiker van het ziekenhuis waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door Amphia.

Als U begrijpt wat ik bedoel...





WAT VALT OP?

• De afsprakenplanning op de poli's wordt, net als in 2021, als klantvriendelijk ervaren, waarbij ook de telefonische bereikbaarheid een reden tot klagen is. De lange wachttijden voor het maken van een afspraak maken dit lijstje compleet. • Ook op de SEH zijn lange wachttijden en het ontbreken van informatie daarover een veelgehoorde klacht. Patiënten vinden verder dat ze weer snel naar huis worden gestuurd, dat men niet goed is onderzocht en / of dat er niet goed naar de patiënt geluisterd wordt. • Het contact met de specialist wordt gemist. Dit komt onder andere voort uit de wisselende dokters aan het bed, maar ook bij de polibezoeken worden patiënten geconfronteerd met steeds vaker een andere dokter. En niet alle patiënten zijn bekend met de Verpleegkundig Specialist die de bevoegdheid heeft om bepaalde zelfstandig voorbehouden handelingen te indiceren en verrichten. • Patiënten en hun naasten (mantelzorgers) klagen over een rommelig ontslag waarbij onjuiste informatie en / of foute medicatie wordt meegegeven en waarbij onduidelijkheid over de overplaatsing of nazorg heerst. Patiënten kunnen hierdoor het gevoel hebben 'buitengezet' te worden. • De klachten over mijnAmphia wijken dit jaar niet significant af van de klachten over 2021: patiënt ervaart inlogproblemen, kan medicatie niet zelf wijzigen en / of ontvangt geen reactie op vragen gesteld via mijnAmphia. De oudere patiënt heeft moeite met de verscherpte beveiliging bij het inloggen in mijnAmphia, omdat zij vaak niet standaard beschikken over de juiste mobiele telefoon met de vereiste DigiD app.



COMPLIMENTEN EN TIPS

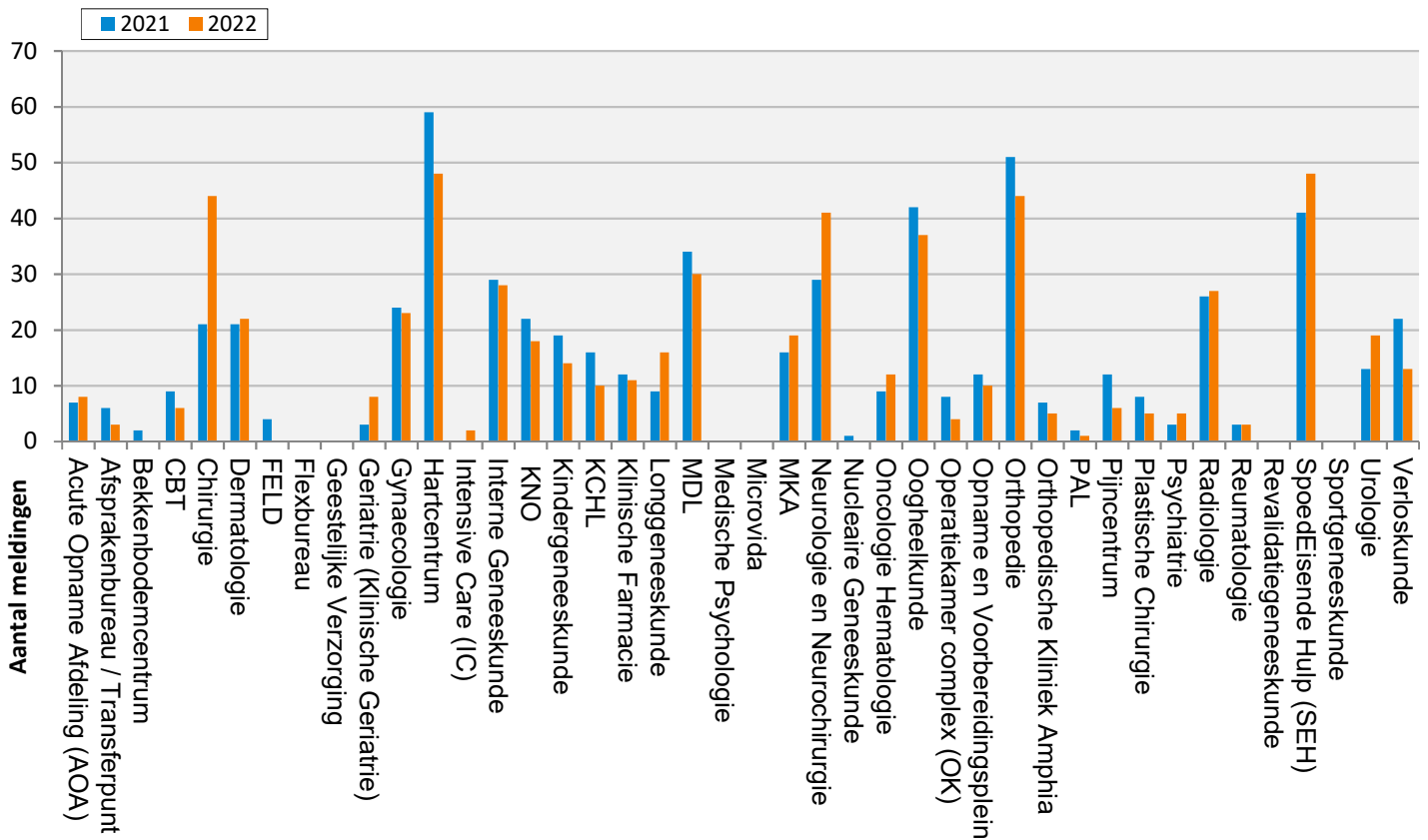
In 2022 zijn er 93 complimenten gemeld en hebben we 56 tips ontvangen. Ook dit jaar is het aantal vergelijkbaar met het aantal meldingen in het voorgaande jaar. Complimenten en tips worden doorgestuurd naar de betrokken afdelingen, teams of medewerkers en naar de (bedrijfs- en medisch) managers. Een aantal voorbeelden van complimenten die ontvangen zijn door de klachtenbemiddelaars: • Patiënte voelde zich tijdens opname een prinses, eten prima en de verpleging staat altijd voor je klaar • Waardering voor de uitstekende zorg; voor- en tijdens ingreep bij patiënt met verstandelijke beperking werd de zorg als lief en geduldig ervaren, er werd naar hem geluisterd • Vakkundig geopereerd en buitengewoon goed verzorgd • Parkeerstripkaart verloren en na uitleg een nieuwe gekregen, mooie service • Professionele en gestroomlijnde organisatie ervaren tijdens en na bevalling • Medeleven, goede zorg en maatwerk ervaren tijdens opname en na overlijden patiënt • Onder de indruk van inzet van voedingsassistenten, zaalartsen en verpleging.

Een aantal voorbeelden van ontvangen tips: • Tempo waarin berichten op beeldscherm bij poliklinieken in de wachtruimten worden geplaatst is te snel en daardoor niet leesbaar • Bij opstopping in de parkeergarage beveiligers inschakelen om doorstroom te bespoedigen • Graag betere opties voor een goede vegetarische maaltijd • Aandacht voor papierverspilling • Patiënten worden onvoldoende gewezen op 'inzagerecht nabestaande medisch dossier' • Het sluiten van de kamerdeuren zou fijn zijn in verband met privacy (alles op de gang is te horen).

TOTAAL OVERZICHT KLACHTEN 2021 en 2022

Zorgkernen

Aantal klachten zorgkernen
2022: 590
Aantal klachten zorgkernen
2021: 606



Totale zorg- / kenniskernen 2021 en 2022

Aantal klachten voor de zorg-, kennis- en servicekernen in 2022 is nagenoeg gelijk aan het aantal in 2021. De kenniskern Facilitair Bedrijf en Huisvesting wordt niet meer gebruikt in 2022, dat verklaart de toename bij de Servicekern Patiënt en Logistiek. De toename bij de Kenniskern Procesverbetering en Innovatie is toe te kennen aan de ontvangen klachten over mijnAmphia. De klachten gaan met name over de technische onmogelijkheden en inlogproblemen

Kenniskernen

Aantal klachten kenniskernen 2022: 92
Aantal klachten kenniskernen 2021: 95

	2021	2022
Communicatie en Marketing	1	0
Facilitair Bedrijf en Huisvesting	33	0
Hospitality	5	5
Patiënt en Logistiek	8	28
Veiligheid, techniek en vastgoed	9	10
Finance en Control	24	28
Infectiepreventie	2	0
Informatica en Medische Technologie	1	1
Kwaliteit en Veiligheid	0	2
Medische en Bedrijfsinformatie	2	0
Procesverbetering en Innovatie	2	15
Strategie en Bestuur	8	3

KLACHTENCOMMISSIE

Jaarverslag 2022

Klachtenbemiddelaar en Klachtencommissie: wie doet wat?

Het startpunt van een klachtprocedure in Amphia is altijd de klachtbemiddelaar. De klachtbemiddelaar *bemiddelt* tussen de klager en de betrokken zorgverlener(s). Als het niet lukt om de klacht met de klachtbemiddelaar naar wens van de klager af te handelen, dan kan klager een klacht indienen bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie doet vervolgens onafhankelijk onderzoek naar een klacht en geeft een *oordeel* over de klacht.

De Klachtencommissie is een aanvulling op de wettelijke instelling van klachtenbemiddelaars in Amphia. De Klachtencommissie is niet wettelijk verplicht, maar wel van belang geacht door de Raad van Bestuur. Mogelijk kan de commissie een bijdrage leveren aan de verbetering van de zorg- en dienstverlening aan patiënten en bezoekers. Tevens is de Klachtencommissie een mogelijkheid voor klager om een onafhankelijk oordeel te ontvangen over zijn/ haar klacht.

Aantal klachten in 2022

In 2022 is een aantal klachten uit 2021 tot afronding gekomen en heeft de Klachtencommissie een aantal nieuwe klachten ontvangen. De klachten die in 2022 zijn binnengekomen, zijn deels ook afgerond in 2022. Twee klachten uit 2022 zijn nog in behandeling in 2023. Een klacht die bij de Klachtencommissie ingediend wordt, wordt vaak uitgesplitst in meerdere klachtaspecten.

Van de afgehandelde klachten is bij 5 van de 7 klagers in eerste instantie bemiddeld door de klachtenfunctionaris.



Klachten 2022		Aantal klagers	Aantal klacht-aspecten
Ontvangen		5	29
Afgehandeld		7	37
Waarvan ontvangen in 2021		4	16

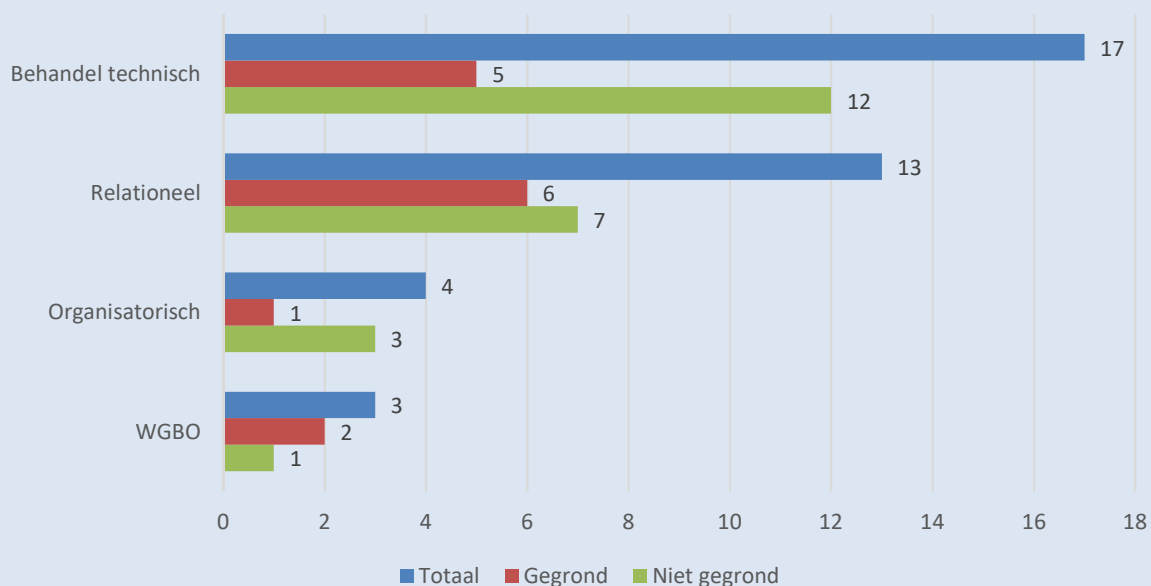
Aangeklaagde beroepsgroep

In ongeveer 70% van de klachten is de betrokken Amphia medewerker een medisch specialist. Een enkele keer geldt een verpleegkundige of bedrijfsmanager als beklagde.

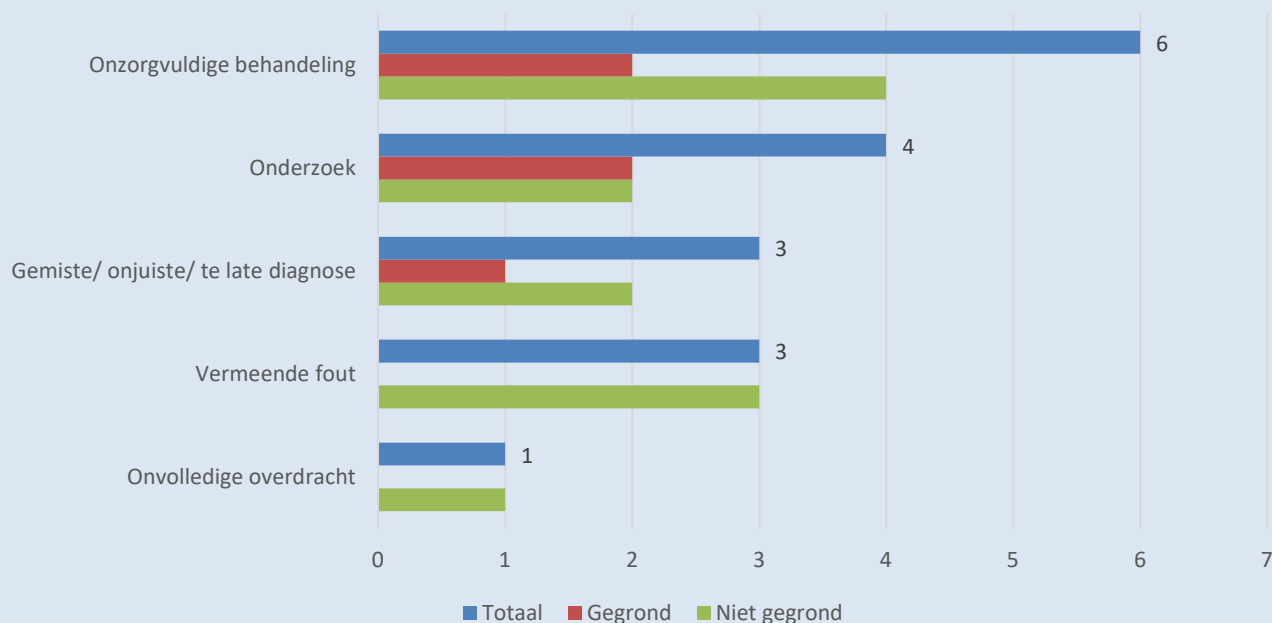
Aard/ onderwerp van de klacht

Onderstaande grafieken laten de verschillende aspecten van de klacht zijn. Voor meer achtergrond bij de aspecten, zie bijlage 1.

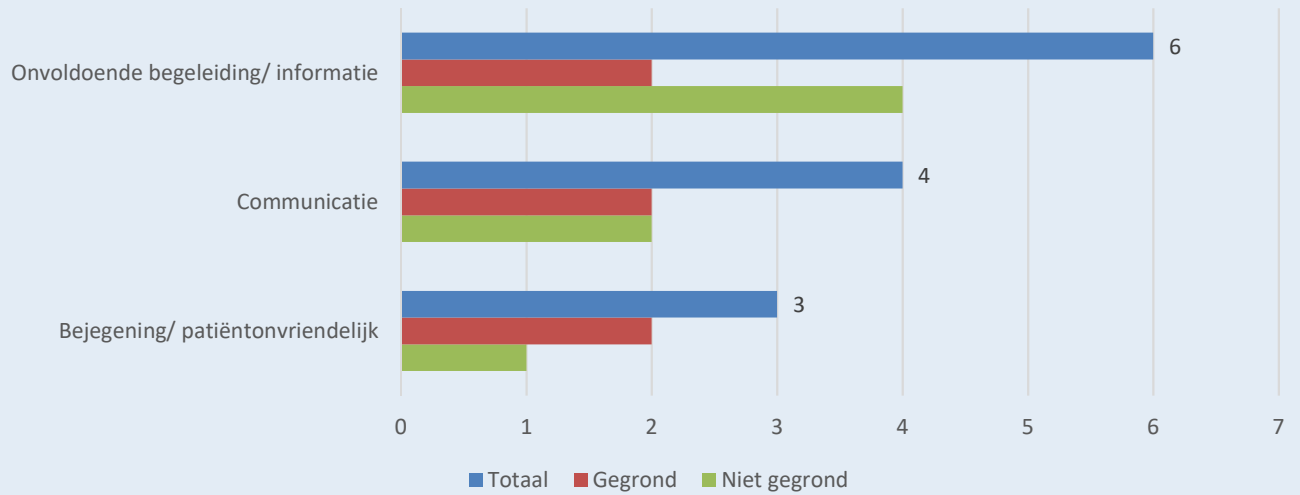
Klachtaspecten Aantal en aard in 2022



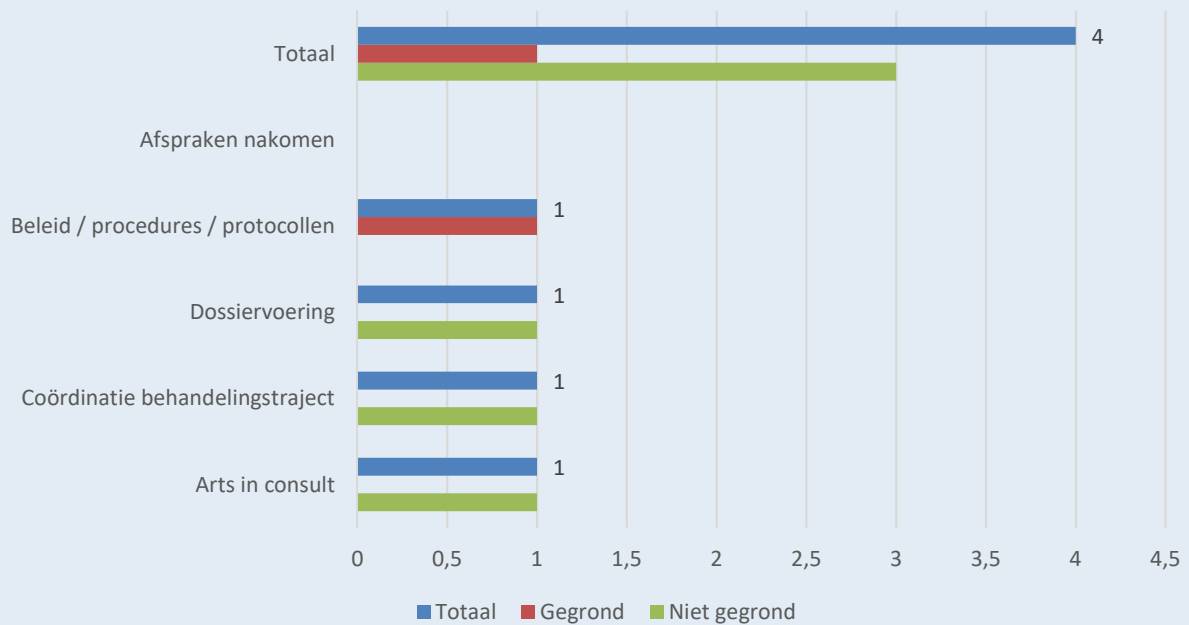
Aard klacht: **behandeltechnisch** Aantal (on)gegrond in 2022



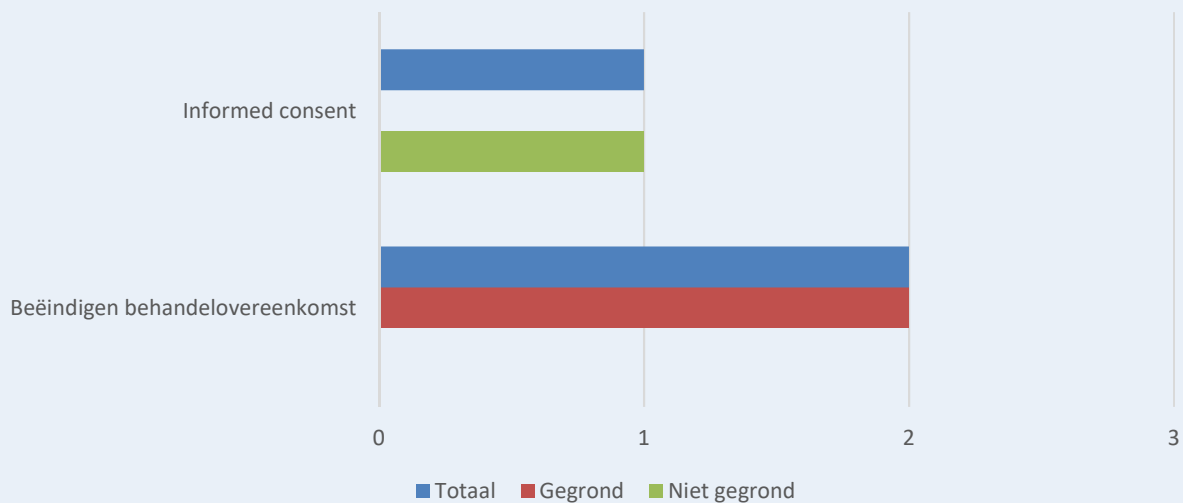
Aard klacht: **relationeel** Aantal (on)gegrond in 2022



Aard klacht: **organisatorisch** Aantal (on)gegrond in 2022



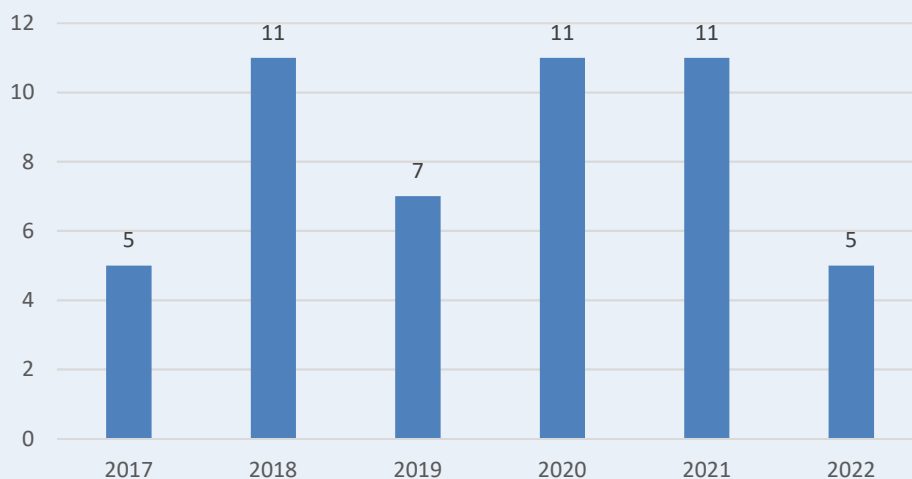
Aard klacht: **WGBO** Aantal (on)gegrond in 2022



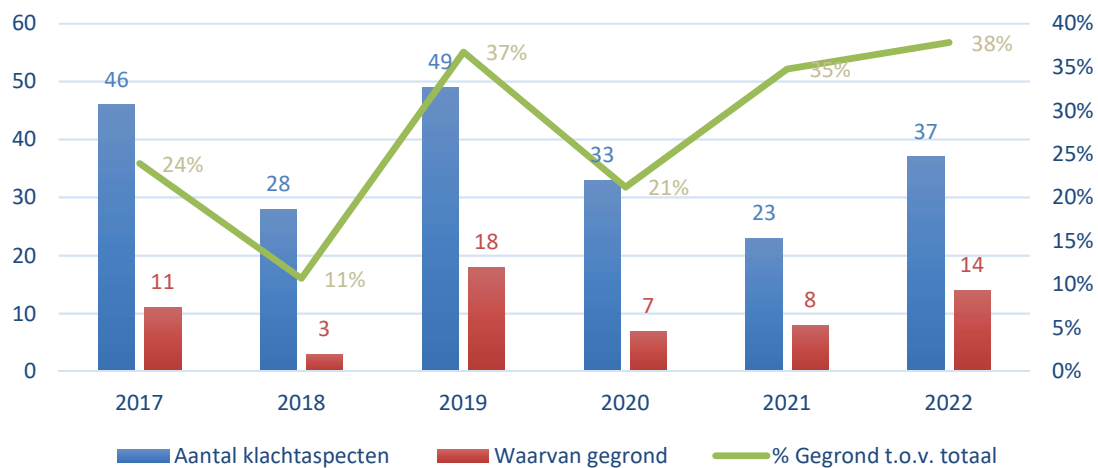
Ontwikkeling van het aantal klachten door de jaren heen

Het aantal klachten is in 2022 beduidend lager dan de jaren daarvoor. Het aantal is echter geen uitzondering. Het aandeel klachten dat gegrond is verklaard door de Klachtencommissie lijkt licht stijgend te zijn de laatste jaren.

Aantal klachten 2017-2022



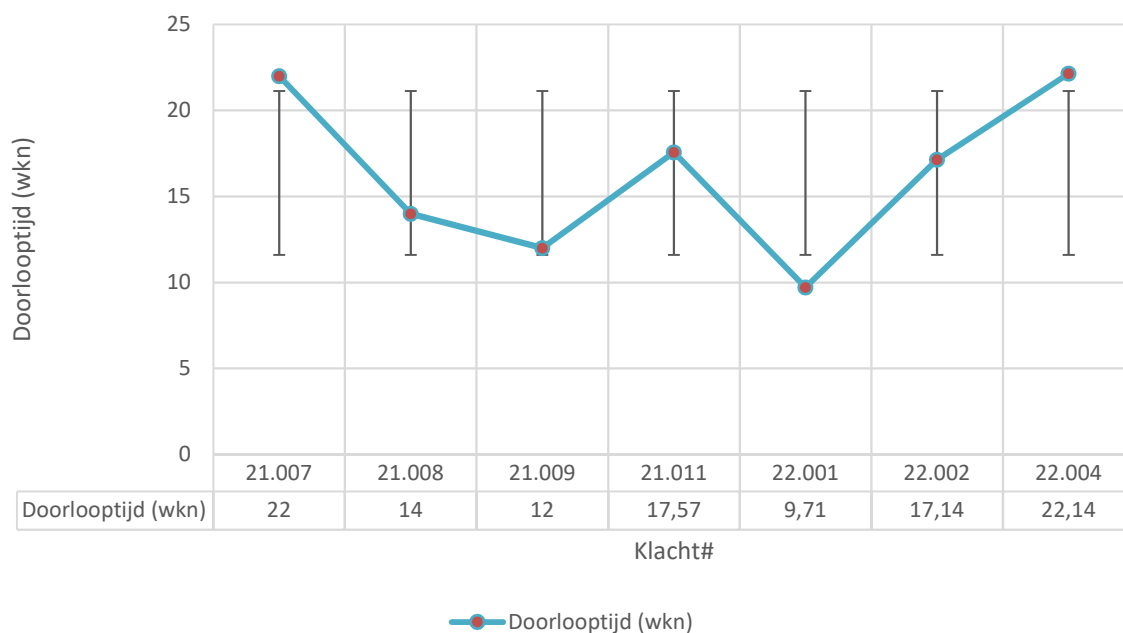
% gegronde klachtaspecten 2017-2022



Gemiddelde looptijd 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 beklagden worden hierover geïnformeerd. Een looptijd van 10 weken is ambitieus en deze loopt met name vertraging op bij het plannen van een hoorzitting. Soms is er een klacht die om legitieme redenen aan de zijde van klager uitgesteld wordt. In 2022 bedroeg de gemiddelde looptijd 16 weken.

Doorlooptijd Klachten in 2022 in weken



Aanbevelingen aan Raad van Bestuur

De Klachtencommissie heeft in 2022 in haar uitspraken geen aanbevelingen gedaan aan de Raad van Bestuur van Amphia.

Scholing

Op 21 april 2022 hebben de leden van de Klachtencommissie en 2 klachtenbemiddelaars van Amphia een scholing gevolgd over klachten in de gezondheidszorg. Het programma van deze scholing bestond uit:

- * Behoeften patiënt na incident
- * Impact incident op de zorgverlener
- * Openheid
- * Klachttraject Wkkgz
- * Formuleren van klachtaspecten
- * Beroepsgeheim
- * Inzage nabestaanden
- * Vertegenwoordigers patiënt



Samenstelling Klachtencommissie

Samenstelling Klachtencommissie 2022

mw. mr. J.M. van Riessen	Externe voorzitter
dhr. mr. M.J.A. Poppelaars	Extern commissielid op voordracht van de Clientenraad Amphia
dhr. drs. P.T.W.M. Wilms	Extern commissielid ter vertegenwoordiging van de huisartsen
mw. M. Faes MD PhD	Commissielid – Klinisch Geriater
mw. drs. N.H.A.M. Denissen	Commissielid – Reumatoloog
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, MTL Flexbureau
mw. M. Eeuwes	Ambtelijk Secretaris

De heer M.P. Frankenhuis heeft de commissie na een 2e benoemingstermijn verlaten per 1 januari 2022. De heer C.Y. Yick is sinds 1 november 2022 geen lid meer van de Klachtencommissie vanwege het vervolg van zijn loopbaan buiten Amphia. De vertrekkende leden zijn opgevolgd door de heer P.T.W.M. Wilms en mevrouw N.H.A.M. Denissen.



Bijlage 1

In onderstaande opsomming is per categorie klachtaspect meer detail zichtbaar. Let op: dit betreft enkel het onderwerp van de klacht zoals de Klachtencommissie die van de klager heeft ontvangen. De opsomming zegt niks over de (on)gegrondheid van de klacht.

Behandel technisch

- Gemiste/ onjuiste/ te late diagnose
 - Geen aanvullend onderzoek, daardoor geen eenduidige diagnose
 - Enkel gezien door arts-assistenten, daardoor te laat juiste diagnose
 - Gemiste diagnose
- Onderzoek
 - Behandelplan opgesteld zonder alle beschikbare info
 - Onnodig afnemen röntgenfoto's
 - Familie niet bevragen over ziektebeloop echtgenoot/ vader
- Onvolledige overdracht
 - Onvolledige overdracht aan collega medisch specialist
- Onzorgvuldige behandeling
 - Patiënt niet poliklinisch zien
 - Behandelplan niet aanpassen/ medicatie niet aanpassen terwijl klachten niet veranderen
 - Patiënt zonder hulp van collega draaien in bed
 - Uit beeld raken oorspronkelijke klachten en focus op Covid
 - Behandelplan niet opgesteld op basis van alle klachten
 - Dienstdoende arts onvoldoende op de hoogte van wat op afdeling gebeurt
- Vermeende fout
 - Onterecht doorverwijzen naar fysio, daardoor meer pijn
 - Onjuiste vaststelling doodsoorzaak
 - Onjuiste toediening medicatie

Relationeel

- Bejegening/ patiëntonvriendelijk
 - Gebrek aan zorgvuldigheid, zorgzaamheid, aandacht, veiligheid, communicatie
 - Niet serieus genomen gevoeld en niet respectvol behandeld
- Communicatie
 - Geen openheid van zaken, onvolledig zijn over bevindingen
 - Poli afspraak geannuleerd omdat patiënt niet samen met echtgenoot mocht komen, geen gelegenheid gegeven komst van beiden te motiveren
- Onvoldoende begeleiding/ informatie
 - Geen info over behandel mogelijkheden en effecten
 - Niet geïnformeerd over behandelopties
 - Wensen patiënt onvoldoende gehoord bij opstellen behandelplan
 - Niet op de hoogte houden familie van behandeling echtgenoot/ vader
 - Onjuiste benadering patiënt (via telefoon, terwijl patiënt daartoe niet in staat was)
 - NR/ geen IC-beleid besproken met patiënt die daartoe niet in staat was

Organisatorisch

- Coördinatie behandelingstraject
 - Vertraging in proces door niet raadplegen meest recent beschikbare informatie door arts
- Beleid/ procedures/ protocollen
 - Beleid orthopedie: niet communiceren met familie bij opname/ operatie
- Anders
 - Niet standard in consult blijven van arts
 - Dossier niet juist bijgehouden

WGBO

- Beëindigen behandelovereenkomst
 - Eenzijdig en onterecht behandelovereenkomst opzeggen
- Informed consent
 - Op onzorgvuldige wijze informed consent verkrijgen bij demente patiënt