



Extern klachtenjaarverslag 2013



Klachten

Het BovenIJ ziekenhuis vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven wij ernaar hen tijdens het bezoek of verblijf in het ziekenhuis, zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Ondanks dat de inspanningen van het BovenIJ ziekenhuis gericht zijn op het verlenen van goede zorg en tevreden patiënten, kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de geleverde zorg of de dienstverlening. Indien een patiënt een klacht indient, wordt deze als zodanig geregistreerd, ongeacht de inhoud van de klacht (signaal, onvrede, klacht), de te lopen route (het verhaal vertellen, een bemiddelingstraject of een onderzoek) of de uitkomst van de gevolgde procedure. Voor het ziekenhuis vormen de uitkomsten van deze klachtenregistratie waardevolle informatie die een aanzet is tot verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg in het BovenIJ ziekenhuis.

Wij danken in de eerste plaats onze patiënten die de moeite hebben genomen hun ervaringen in de vorm van een klacht met ons te delen. Daarnaast bedanken we alle medewerkers van ons ziekenhuis die op basis hiervan de zorg nog beter voor elkaar proberen te krijgen.

Kenbaar maken van een klacht

In het BovenIJ ziekenhuis kunnen patiënten op verschillende manieren kenbaar maken dat zij niet tevreden zijn over de geleverde zorg. Via informatiebrochures, internet en het Patiënten Service Bureau worden patiënten geïnformeerd over deze mogelijkheden.

De klachtenbemiddelaar ontvangt het grootste deel van de klachten (88%); deze komen telefonisch en schriftelijk binnen (per brief of via een meldingsformulier op de website). Patiënten melden zich ook direct of worden doorverwezen via een afdeling, een medewerker, de afdeling communicatie & voorlichting of de klachtencommissie. Indien patiënten niet tevreden zijn met de uitkomst van het bemiddelingstraject of indien men alsnog een uitspraak wil naar aanleiding van (een onderdeel van) de klacht wordt in een enkel geval een klachtenprocedure bij de klachtencommissie gestart. Een kleinere groep patiënten (12% van de klagers) richt zich middels een brief direct tot de klachtencommissie. Soms blijkt bij het eerste contact dat men eerst een traject van bemiddeling wil. In dat geval wordt de klachtenbemiddelaar ingeschakeld. Andersom gebeurt ook. Als bij het eerste contact met de klachtenbemiddelaar blijkt dat de klager een uitspraak over zijn klacht wil, vindt direct verwijzing naar de klachtencommissie plaats.

Klachtenbemiddelaar

Het BovenIJ ziekenhuis heeft een klachtenbemiddelaar waar patiënten met een klacht voor een gesprek of bemiddeling terecht kunnen. Deze bemiddelaar geeft tevens signalen aan medewerkers waardoor zij de kwaliteit kunnen verbeteren. De klachtenbemiddeling is gericht op het herstel van vertrouwen in het ziekenhuis en/of zijn medewerkers en/of het herstel van de (behandel)relatie met de specialisten/ de medewerkers van het ziekenhuis. In 2013 heeft de klachtenbemiddelaar op uitnodiging of op eigen initiatief voorlichting gegeven over verbeteracties en klachtpreventie. Daarnaast gaf de klachtenbemiddelaar bij de introductiedagen van de nieuwe medewerkers van het ziekenhuis voorlichting over de wegen waarop een patiënt of diens familie gehoord kunnen worden met betrekking tot hun klacht.

Onafhankelijke klachtencommissie

- Uitgangspunt voor de klachtenbehandeling is een onafhankelijke, vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van een klacht. Binnen de vastgestelde termijn van vier maanden (op een enkele uitzondering na) komt de commissie tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Het doel van de klachtencommissie is tweeledig: recht doen aan patiënten van het BovenIJ ziekenhuis (of hun familie) door een onderzoek in te stellen naar hun klacht (een recht dat in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is verankerd) en een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg in het BovenIJ ziekenhuis. Klachtenopvang en klachtenbehandeling zijn middelen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. De klachtencommissie is zich bewust van de kans die klachtenbehandeling biedt en levert binnen haar taakstelling een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid. Dit doet de klachtencommissie door

het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur indien de klacht daartoe aanleiding geeft, na afronding van het door de klagers verlangde onderzoek en het opstellen van het oordeel.

- De klachtencommissie bestaat uit zes leden. Om een zo onpartijdig mogelijke behandeling te waarborgen zijn de voorzitter en de vicevoorzitter niet op geen enkele wijze verbonden aan het ziekenhuis.

Klachten 2013

In 2013 hebben 175 mensen zich gemeld met een klacht. Een klager kan een klacht tegen meerdere personen indienen en zo wordt het ook geregistreerd. Het BovenIJ ziekenhuis ontvangt veel mondelinge complimenten, enkelen nemen de moeite om de complimenten schriftelijk aan de Raad van Bestuur kenbaar te maken. Alleen deze formele complimenten worden geregistreerd. In onderstaande tabel staat voor de jaren 2012/2013 het aantal personen weergegeven die een klacht of een compliment hebben ingediend:

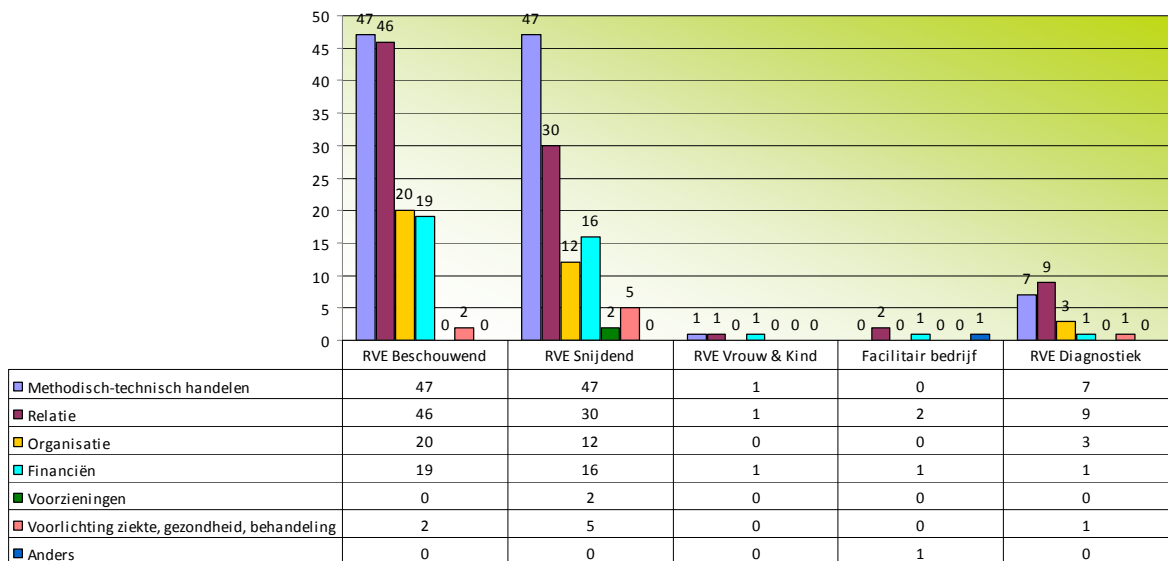
	Totaal 2012	Totaal 2013
Formele complimenten	15	7
Klachten	185	175
Totaal	200	182

Vergelijken we de cijfers van 2013 met die van 2012, dan zien we een lichte daling van het aantal klachten. In 2013 zijn 154 klachten door de klachtenbemiddelaar afgehandeld. De klachtencommissie ontving 21 klachtbrieven. In het klachtenjaarverslag wordt de aard van de klachten onderzocht en worden verbeterpunten gesignaleerd. De meeste klachten gaan over het methodisch-technisch handelen. Het methodisch-technisch handelen betreft een breed scala van onderwerpen. Kort samengevat betreft het de kern van de zorg, zowel de medische als de verpleegkundige zorg. Zo zal bij de registratie van een klacht voor dit onderwerp worden gekozen als bijvoorbeeld een specialist naar de mening van de patiënt te weinig informatie verschaft over de op handen zijnde operatie, maar ook als de verpleegkundige de wond niet goed heeft verzorgd. Het kan gaan over een klacht waarbij de klager van mening is dat een operatie te laat is uitgevoerd of dat er verkeerde medicatie is gegeven. Hierbij zijn het ontbreken van informatie, coördinatie en zorg belangrijke aandachtspunten. Een tweede type klacht dat veel voorkomt zijn klachten over de relatie tussen de patiënt en zorgverlener. Denk daarbij aan klachten over de bejegening, communicatie en privacy. Tenslotte valt op dat een derde categorie klachten in 2013 is toegenomen, namelijk klachten over de (hoogte van de) rekeningen.

In de figuur op de volgende pagina staat voor de verschillende klachtonderwerpen die worden onderscheiden, aangegeven in welke hoeveelheden ze in 2013 zijn voorgekomen in de verschillende Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE's).

Klachtonderwerpen per Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE)

BAR5. Klachtonderwerpen



Maatregelen naar aanleiding van uitspraken 2013

Klachten stellen het BovenIJ ziekenhuis in staat om de zorg nog beter te maken aangezien het ervaringen zijn van onze patiënten, die aangeven hoe zij onze zorg hebben beleefd. Doordat op basis van klachten maatregelen worden getroffen wordt de zorg voor toekomstige patiënten continu verbeterd.

De klachtencommissie heeft 11 klachten gegrond verklaard en 13 klachten ongegrond. Indien een klager tegen meerdere personen een klacht indient of als de klacht verschillende klachtonderwerpen omvat (bijvoorbeeld methodisch-technisch handelen en bejegening), kan een klacht deels gegrond, deels ongegrond zijn.

De Raad van Bestuur heeft naar iedere klager een schriftelijke reactie verstuurd na de afronding van een klachtenprocedure. Bij tien klachten heeft de commissie een advies gegeven. De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van deze adviezen maatregelen genomen. In 2013 betrof dit onder andere de volgende verbeterpunten:

- De Raad van Bestuur heeft in verband met het toenemend aantal financiële klachten aan de afdeling communicatie - met medewerking van de afdeling Financiën en de klachtenbemiddelaar - verzocht vorm te geven aan adequate informatieverschaffing aan de patiënten van het BovenIJ ziekenhuis.
- Er zijn maatregelen genomen waardoor de ontslagprocedure beter verloopt, in het bijzonder voor kwetsbare ouderen.
- Er is opdracht gegeven tot een uniforme wijze van verslaglegging door de diëtisten, zodat deze voor alle zorgverleners inzichtelijk is.
- De Raad van Bestuur vraagt aandacht voor een volledige en nauwgezette dossiervoering.
- De communicatie naar patiënten inzake uitstel van een operatie is verder verbeterd.