



Extern klachtenjaarverslag 2014

“Luisteren naar ervaringen”



Zorg goed voor elkaar

Met ons motto 'zorg goed voor elkaar' en onze waarden **persoonlijk**, **verbindend** en **ondernemend** geven we aan de zorg voor onze patiënten goed voor elkaar te willen hebben en goed voor elkaar te willen zorgen om samen in te kunnen spelen op de wensen en behoeften in de zorg. Hiermee beogen we een bepaald gevoel over te brengen; een verbinding aan te gaan met onze omgeving. Dat betekent dat we luisteren naar wat de "klant" van ons vindt, wil en verwacht. We willen dat patiënten zich:

- welkom voelen,
- persoonlijk worden benaderd,
- goed behandeld worden,
- tevreden zijn over hun behandeling en
- bewust kiezen voor ons ziekenhuis,
- terugkomen als dat nodig is en
- positief praten over ons ziekenhuis in hun omgeving en
- hun omgeving enthousiasmeren voor ons ziekenhuis.

Het belang van de eerste indruk maar dus ook het belang van de laatste indruk is daarin belangrijk.

Luisteren naar ervaringen

De zorg moet in alle opzichten goed voor elkaar zijn, daar zetten alle medewerkers van het BovenIJ ziekenhuis zich voor in. Er komen via diverse kanalen patiëntverhalen tot ons: positief en negatief. Via rechtstreekse brieven aan de Raad van Bestuur, via de klachtenbemiddelaar en –commissie, via zelf georganiseerde activiteiten zoals de open dag, informatiebijeenkomsten, spiegelgesprekken, via de Cliëntenraad, via de afdeling communicatie & voorlichting, via facebook, e-mail of waarderingssites. Verhalen die stuk voor stuk persoonlijke ervaringen weergeven hoe patiënten de zorg binnen ons ziekenhuis hebben ervaren. De verhalen laten zien welke rol wij als ziekenhuis hebben gespeeld in het leven van deze patiënten toen er iets was met hun gezondheid. De verhalen zeggen ook iets over het vertrouwen dat deze patiënten hebben in de zorg van ons ziekenhuis. Deze ervaringen zijn voor ons belangrijk en dienen als basis om onze zorg nog beter te maken.

Compliment, klacht of suggestie?

Ervaringen met onze zorgen kunnen zich uiten in een compliment, klacht of suggestie. Wij moedigen de mensen aan om complimenten, klachten en suggesties rechtstreeks aan de afdelingen en/of direct betrokkene door te geven.

"Het vriendelijke personeel, de goede bijna huiselijke sfeer, had niet het idee dat ik in het ziekenhuis lag en dat is erg fijn!"

"Ik ben blij dat men naar mij luisterde toen ik aangaf ontevreden te zijn."

De klachtenbemiddelaar

Het BovenIJ ziekenhuis heeft ook een klachtenbemiddelaar waar patiënten met een klacht terecht kunnen; voor een gesprek of bemiddeling. De klachtenbemiddelaar geeft ondersteuning, informatie en advies over de mogelijkheden waarop de klacht behandeld kan worden en geeft tevens signalen aan medewerkers waardoor zij de kwaliteit kunnen verbeteren. In het ziekenhuis zelf geeft de klachtenbemiddelaar op uitnodiging of op eigen initiatief voorlichting over verbeteracties en klachtpreventie. Bij de introductiedagen van nieuwe medewerkers van het ziekenhuis geeft de klachtenbemiddelaar voorlichting over de wegen waarop een patiënt of diens familie gehoord kan worden met betrekking tot hun klacht.

Wat doen we als we er samen niet uitkomen?

Als de patiënt niet tevreden is over de manier waarop wij de klacht hebben opgelost ontstaat er een

geschil. Dit geschil kan voorgelegd worden aan de klachtencommissie. Deze onafhankelijke commissie is door de Raad van Bestuur ingesteld om de klacht te behandelen. De commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en heeft de mogelijkheid om de Raad van Bestuur te adviseren over eventueel te nemen maatregelen. Men kan zich ook direct, zonder tussenkomst van de klachtenbemiddelaar, richten tot de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit zes leden. Om een zo onpartijdig mogelijke behandeling te waarborgen zijn de voorzitter en vice-voorzitter niet verbonden aan het ziekenhuis. De klachtencommissie behandelt alleen klachten die schriftelijk zijn ingediend.

Wat doen we met een klacht?

Klachten die via de klachtenbemiddelaar of de klachtencommissie binnenkomen, worden geregistreerd. 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). 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 alsnog 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.

Complimenten en klachten in 2014

Het BovenIJ ziekenhuis ontvangt zowel complimenten als klachten. De meeste complimenten worden mondeling gegeven. Soms echter nemen patiënten 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 2012-2014 het aantal personen weergegeven dat een klacht of compliment heeft ingediend:

	Totaal 201 ⁴	Totaal 201 ³	Totaal 201 ²
Formele complimenten	20	7	15
Klachten	163	175	185

"De verzorging en toewijding was geweldig."

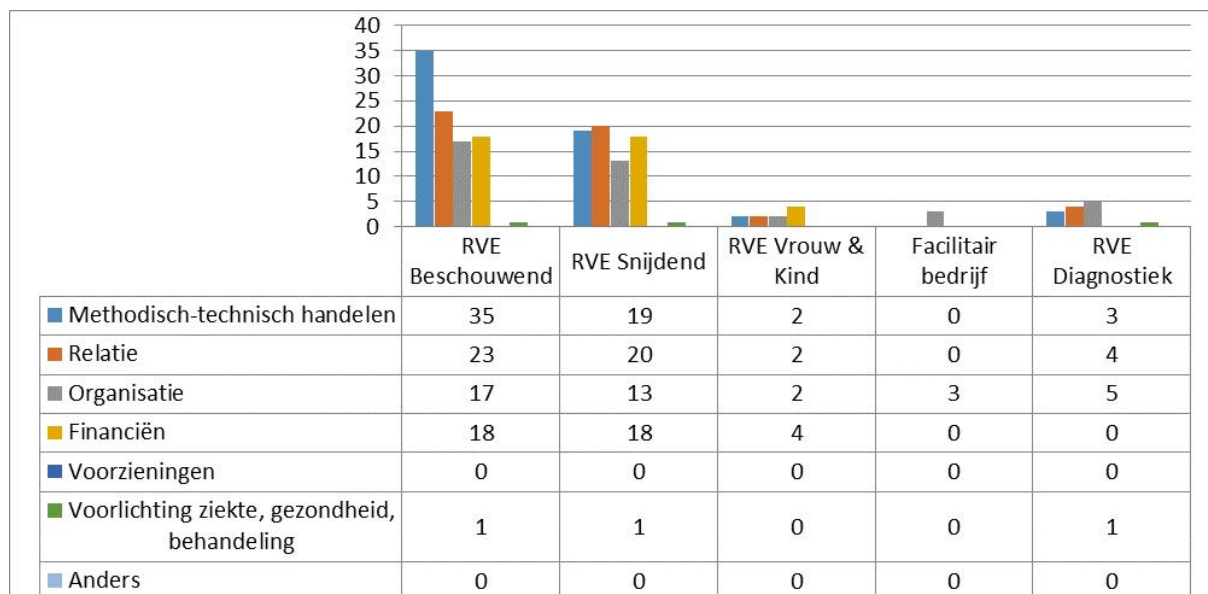
"Ik had graag snellere informatie gewild bij ontslag."

"Er werd mij geleerd weer in mijzelf te geloven, waarvoor mijn welgemeende dank."

In 2014 zijn er 145 klachten door de klachtenbemiddelaar afgehandeld. De klachtencommissie ontving 18 klachtbrieven. De meeste klachten gaan over het methodisch-technisch handelen, dat een breed scala van onderwerpen kan betreffen van de medische en verpleegkundige zorg. Bijvoorbeeld wanneer een specialist naar de mening van de patiënt te weinig informatie geeft over de op handen zijnde operatie, maar ook als de verpleegkundige de wond niet goed heeft verzorgd. Of dat 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 voorkomt zijn klachten over de relatie tussen de patiënt en zorgverlener. Denk daarbij aan klachten over de bejegening, communicatie en privacy. Opvallend is een derde categorie klachten die ook in 2014 aanhoudt: klachten over (de hoogte van) facturen.

In de volgende figuur geven we een overzicht van hoeveel klachten en op welk onderwerp er in 2014 zijn voorgekomen in de verschillende Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE's), zoals het BovenIJ ziekenhuis die kent.

Klachtonderwerpen per Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE)



Maatregelen naar aanleiding van uitspraken 2014

De klachtencommissie doet uitspraken over de ontvangen klachten. In 2014 heeft de commissie 10 klachten gegrond verklaard, waarvan 3 geheel en 7 gedeeltelijk, en 6 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 patiënt die zijn ervaring in de vorm van een klacht kenbaar heeft gemaakt een schriftelijke reactie verstuurd na de afronding van een klachtenprocedure.

Bij tien klachten heeft de klachtencommissie een advies meegegeven aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft deze adviezen omarmd en ervoor gezorgd dat er maatregelen worden genomen, waaronder:

- betere informatie over het terugverwijsbeleid van specialist naar de huisarts. En overleg met de medische staf over het interne verwijsbeleid.
- een protocol opstellen waarin staat beschreven wat te doen als een patiënt valt.
- onderzoeken of en op welke wijze de bestaande overdrachts- en opdrachtformulieren kunnen worden geïntegreerd tot één geheel.
- communicatie en informatievoorziening naar patiënten en familie verder verbeteren en ook registreren.
- bij overplaatsing naar een andere afdeling moet er beter gezorgd worden voor onderlinge afstemming, zodat iedereen op de hoogte is van de gemaakte afspraken op de afdeling.
- op de Spoedeisende hulp moeten alle patiënten eerst worden getrieerd door een SEH-verpleegkundige alvorens de patiënt eventueel terug te verwijzen naar de huisarts. Van de triage dient verslaglegging plaats te vinden.

Tot slot

Persoonlijke ervaringen helpen ons om de wijze waarop wij onze patiëntenzorg verlenen steeds verder te verbeteren. Deze ervaringen zijn voor ons waardevolle input. Wij danken een ieder die de moeite heeft genomen om de ervaringen in de vorm van een klacht en/of compliment kenbaar te maken. Ook dat vinden wij een uiting van 'zorg goed voor elkaar'.

"Als je dan toch naar een ziekenhuis moet, dan naar het BovenIJ ziekenhuis!"