



Extern klachtenjaarverslag 2015

“Luisteren naar ervaringen”



Zorg goed voor elkaar

Met het motto van het BovenIJ Ziekenhuis 'zorg goed voor elkaar' en de daaraan verbonden waarden **persoonlijk**, **verbindend** en **ondernemend** geeft het ziekenhuis aan de zorg voor onze patiënten goed voor elkaar te willen hebben en goed voor de patiënten te willen zorgen om samen in te kunnen spelen op de wensen en behoeften in de zorg. Hiermee beoogt het ziekenhuis een bepaald gevoel over te brengen; een verbinding aan te gaan met de omgeving. Dat betekent dat het ziekenhuis luistert naar wat de "klant" van de zorg vindt, wil en verwacht. Het ziekenhuis wil 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 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 worden bij het ziekenhuis via diverse kanalen patiëntverhalen ontvangen: 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 het ziekenhuis hebben ervaren. De verhalen laten zien welke het ziekenhuis heeft 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 het ziekenhuis. Deze ervaringen zijn belangrijk en dienen als basis om de zorg nog beter te maken.

Compliment, klacht of suggestie?

Ervaringen van patiënten kunnen zich uiten in een compliment, klacht of suggestie. Het ziekenhuis moedigt 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 een klachtenbemiddelaar bij wie 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.

Welke weg kan gevolgd worden als de bemiddeling niet is geslaagd?

Als de patiënt niet tevreden is over de manier waarop de medewerker of de klachtfunctionaris de klacht heeft afgehandeld, 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 onderzoek naar en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en heeft de

mogelijkheid om de Raad van Bestuur te adviseren over 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 doet de klachtencommissie 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 2015

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 2012-2015 het aantal personen weergegeven dat een klacht of compliment heeft ingediend:

	Totaal 2015	Totaal 2014	Totaal 2013	Totaal 201 ₂
Formele complimenten	26	20	7	15
Klachten	201	163	175	185

"De verzorging en toewijding was geweldig."

"Ik had graag snellere informatie gewild bij ontslag."

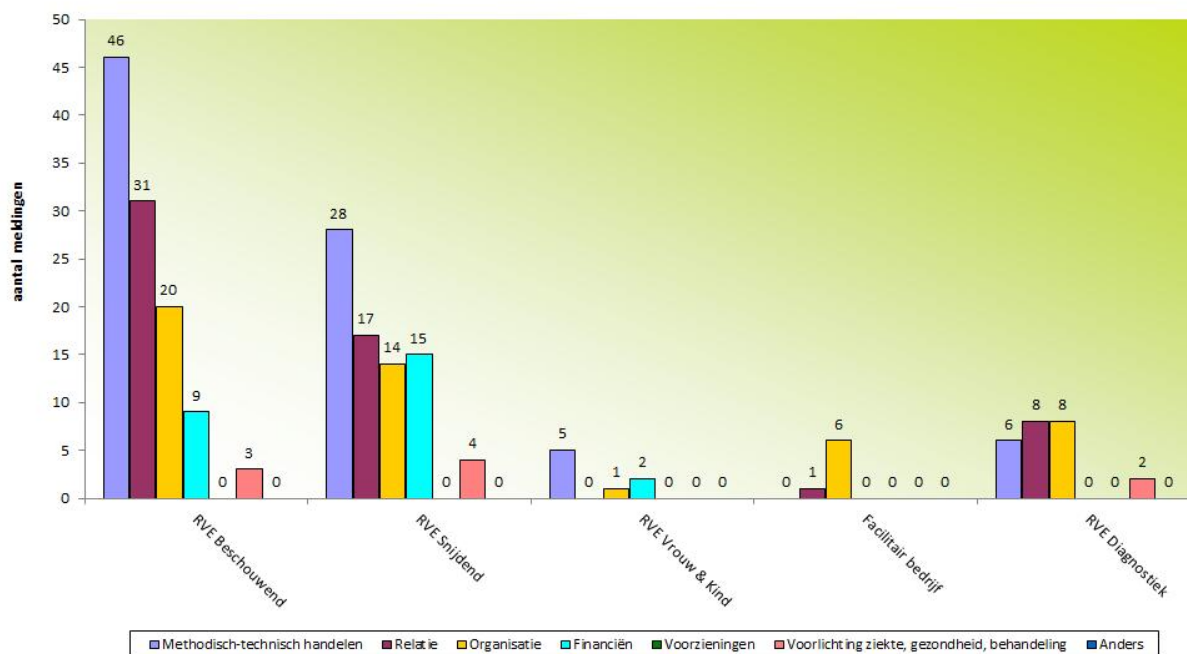
"Er werd mij geleerd weer in mijzelf te geloven, waarvoor mijn welgemeende dank."

In 2015 zijn er 201 klachten door de klachtenbemiddelaar afgehandeld. De klachtencommissie ontving 11 klachtbrieven, waarbij uiteindelijk 9 uitspraken zijn uitgebracht.

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 over de organisatie van de zorg. Hieronder vallen klachtaspecten als beschikbaar/bereikbaar, coördinatie en het niet houden aan gemaakte afspraken. Opvallend is dat er in 2015 - vergeleken met 2014 - aanzienlijk minder klachten waren over (de hoogte van) facturen.

De volgende figuur bevat een overzicht van hoeveel klachten en op welk onderwerp er in 2015 zijn voorgekomen in de verschillende Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE's), zoals het BovenIJ ziekenhuis die kent.

BAR5. Klachtonderwerpen



Afdeling plaatsvinden	Onderwerp klacht							Totaal
	Methodisch-technisch handelen	Relatie	Organisatie	Financiën	Voorzieningen	Voorlichting ziekte, gezondheid, behandeling	Anders	
RVE Beschouwend	46	31	20	9	0	3	0	109
RVE Snijdend	28	17	14	15	0	4	0	78
RVE Vrouw & Kind	5	0	1	2	0	0	0	8
Facilitair bedrijf	0	1	6	0	0	0	0	7
RVE Diagnostiek	6	8	8	0	0	2	0	24
Totaal	85	57	49	26	0	9	0	226

Maatregelen naar aanleiding van uitspraken 2015

In 2015 heeft de klachtencommissie in totaal 1 klacht uit 2014 afgerond en 10 nieuwe klachten ontvangen. Hiervan is een klacht tijdens de onderzoeksfase op verzoek van de klager gestaakt. Voor de resterende 10 klachten van 2015 heeft de commissie een oordeel uitgesproken; twee klachten zijn geheel gegrond verklaard, vier klachten werden gedeeltelijk gegrond/ongegrond verklaard en vier klachten waren geheel 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 en 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 drie klachten uit 2014 en vijf klachten uit 2015 heeft de klachtencommissie adviezen meegegeven aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft deze adviezen omarmd en ervoor gezorgd dat er maatregelen worden genomen, waaronder:

- meer aandacht voor de bejegening en de informatiebehoefte bij patiënten en hun familieleden;
- **informatie over de kosten en eigen risico van behandeling op de SEH is opgenomen op website en ook beschikbaar op SEH;**
- evaluatie van de regels t.a.v. verpleegkundig dossiers en waar nodig zijn deze bijgesteld;
- de vakgroep kaakchirurgie is gevraagd foldermateriaal rond de apexresectie te (laten) ontwikkelen;
- op de verpleegafdelingen meer aandacht besteden aan het signaleren en bespreken van vragen en onvrede;

- op de poli kaakchirurgie is het nabellen van patiënten opgenomen als vast deel van de nazorg;
- diverse vakgroepen is verzocht om afspraken met de patiënt in het dossier vast te leggen en deze bij de overdracht te bespreken.

Tot slot

Persoonlijke ervaringen helpen het ziekenhuis om de wijze waarop de patiëntenzorg wordt verleend steeds verder te verbeteren. Deze ervaringen zijn voor het ziekenhuis waardevolle input. De klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie danken eenieder die de moeite heeft genomen om de ervaringen in de vorm van een klacht en/of compliment kenbaar te maken. Ook dat is een uiting van 'zorg goed voor elkaar'.

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