



Jaarverslag klachten 2022

Jaarverslag klachten 2022

Het werkgebied van Rivas loopt van de Drechtsteden en het Land van Altena tot Vianen en West-Betuwe; oftewel de wijde omgeving van Gorinchem. Binnen dat werkgebied levert Rivas Zorggroep verschillende soorten zorg aan cliënten: ziekenhuiszorg, woonzorg, verpleeghuiszorg, huren met zorg, wijkverpleging en revalidatie. Rivas staat voor de beste zorg: mensgericht, veilig, dichtbij en op het juiste moment. Toch gebeurt er weleens iets waardoor een klacht ontstaat over de zorg of de organisatie.

In dit verslag leest u hoe Rivas omgaat met klachten, waar de klachten in 2022 over gingen, wat de uitkomst van klachtenbemiddeling was en wat klachten bijdragen aan kwaliteitsverbetering. Heeft u vragen over dit jaarverslag? Neemt u dan gerust contact op met één van de klachtenfunctionarissen. U vindt de klachtenregeling en contactgegevens op www.rivas.nl/klacht.

Hoe gaat Rivas om met onvrede en klachten?

Het kan gebeuren dat cliënten¹ iets als onjuist of onterecht ervaren; dan is het belangrijk om het te laten weten. Rivas kan leren van ervaringen van cliënten. Vaak wordt onvrede of een klacht in rechtstreeks contact tussen cliënt en zorgverlener besproken en opgelost. Soms lukt dat niet; dan kan een cliënt de onvrede of klacht melden bij de klachtenfunctionaris.

Bij een klacht denken de meesten aan fouten in de medische behandeling. Maar de oorzaak van onvrede kan ook liggen in de contacten tussen de cliënt en een medewerker of in organisatorische aspecten. Het gaat om alle zaken die volgens de cliënt voor verbetering vatbaar zijn. Onterechte verwachtingen, miscommunicatie of onvoldoende informatie vormen vaak een bron van klachten.

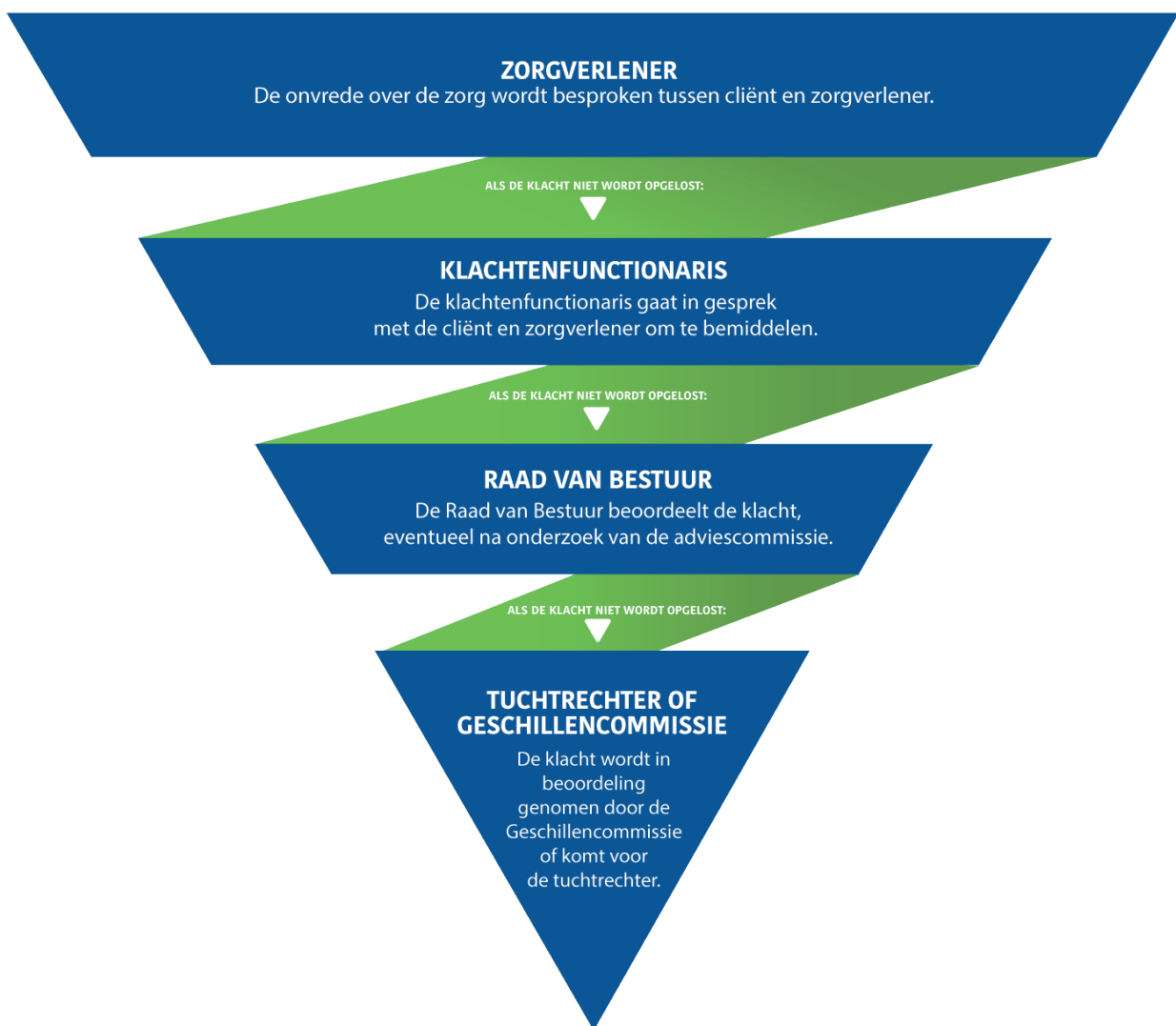
De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste opvang van de klacht en adviseert de cliënt over de mogelijkheden. De klachtenfunctionaris werkt op onpartijdige basis en is onafhankelijk. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij de klacht: partijen bij elkaar brengen zodat zij samen hun onvrede kunnen oplossen. Het doel van klachtenbemiddeling is om de onvrede van de cliënt op te heffen en zo de relatie te herstellen.

Omdat elke klacht anders is, varieert de manier waarop een klacht wordt opgepakt. Soms is een telefoontje tussen zorgverlener en cliënt voldoende om onduidelijkheid op te lossen. Soms is het nodig om na te gaan wat er mis is gegaan, en of en hoe het hersteld kan worden. Vaak helpt het om cliënt en zorgverlener in contact te brengen en de klacht goed te bespreken. De klachtenfunctionaris kan bij een gesprek aanwezig zijn als neutrale gespreksleider.

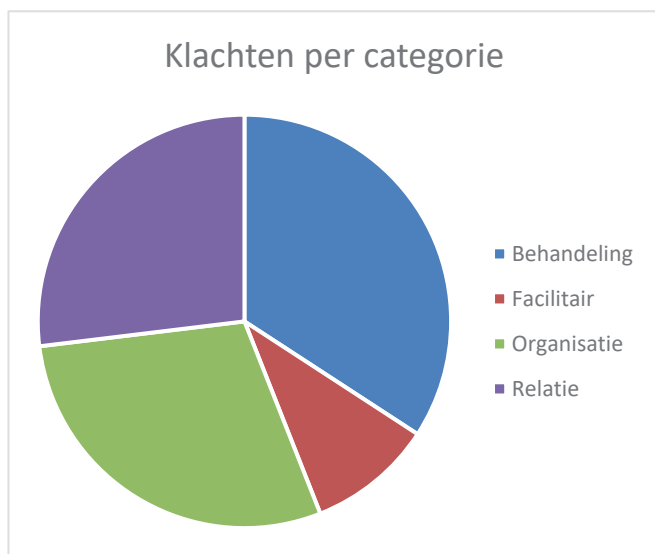
¹ We spreken over cliënten als algemene term voor patiënten (ziekenhuiszorg), cliënten (wijkverpleging) en bewoners (langdurige zorg).

Bijna alle klachten die Rivas ontvangt, worden via bemiddeling afgewikkeld. Is dit niet het geval, dan staat het cliënt vrij om een oordeel te vragen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan daarbij aan de Onderzoek Advies Commissie vragen om een klacht te onderzoeken om tot een oordeel over de klacht en een advies aan de Raad van Bestuur te komen. De Onderzoek Advies Commissie werkt ook op onpartijdige basis en is onafhankelijk.

Wanneer een cliënt ontevreden is over het oordeel van de Raad van Bestuur zijn er verschillende vervolgmogelijkheden (zie afbeelding). De klachtenfunctionaris informeert cliënten die niet tevreden zijn over de vervolgmogelijkheden.



Waar zijn cliënten ontevreden over?



Klachten worden ingedeeld op categorie:

Behandeling: het medische-technisch handelen, de verpleging/verzorging, het stellen van een diagnose, het verstrekken van medicatie of een indicatie.

Facilitair: parkeren, schoonmaak of het restaurant.

Organisatie: maken van afspraken, de wachttijd voor behandeling of coördinatie.

Relatie: de manier waarop cliënten worden bejegend, de communicatie tussen zorgverlener en cliënt of de privacy van de cliënt.

Klachten over financiën worden niet door de klachtenfunctionaris behandeld, maar door de afdeling Zorgcontrol. Klachten over verplichte zorg (Wet zorg en dwang) worden door Rivas ter behandeling overgedragen aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

De meest voorkomende redenen voor cliënten om een klacht in te dienen:

- Voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt
- Erkenning dat iets mis is gegaan
- Een signaal afgeven zodat de organisatie kan verbeteren
- Een antwoord op vragen
- De relatie herstellen, vaak door een gesprek met een zorgverlener

In 2022 kwamen 235 klachten binnen van 193 personen. In verhouding tot voorgaande jaren zijn er meer personen die meer dan één klacht indienden. We zagen meer complexe klachten binnen het Beatrixziekenhuis, waar meerdere disciplines bij betrokken waren. In zowel de Langdurige Zorg als de Wijkverpleging nam het aantal klachten af.

Domein	2022	2021	2020
Ziekenhuiszorg	164	144	160
Langdurige zorg	21	30	45
Wijkverpleging	18	24	34
Overig	32	40	40
Totaal	235	238	279

Hoe het aantal klachten zich verhoudt tot de totale zorg die Rivas Zorggroep verleend, is af te leiden uit onderstaande cijfers:

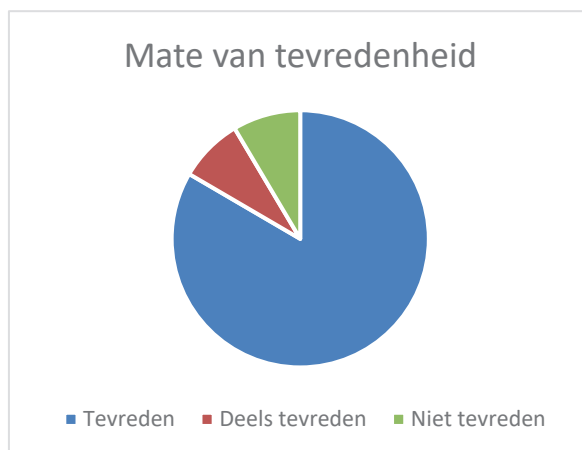
<i>Domein</i>	<i>Indicatie omvang van de zorg 2022</i>
Ziekenhuiszorg	Circa 150 bedden (exclusief dagbehandeling) Ruim 72.000 unieke cliënten in 2022
Langdurige zorg	Circa 1.000 bedden in de verpleeghuiszorg en woonzorg
Wijkverpleging	Circa 7.400 unieke cliënten per jaar Gemiddeld circa 3.200 per maand
Kortdurende zorg	Circa 80 bedden voor revalidatie & herstel
Expertisecentrum	Circa 7.600 unieke cliënten per jaar voor behandeling door de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist of logopedist

Wat is de uitkomst van klachtenbemiddeling?

Voordat een klacht wordt afgesloten, neemt de klachtenfunctionaris contact op om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld. Is men tevreden over de reactie vanuit de organisatie en is er feedback op de bemiddeling door de klachtenfunctionaris?

Bij de klachten waar de mate van tevredenheid is vermeld, blijkt 83% naar tevredenheid afgerond, bijna 8% is deels tevreden/deels ontevreden en 9% is ontevreden over de uitkomst.

Bij klachten waar telefonisch op wordt gereageerd door een zorgverlener of leidinggevende, of waarbij een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, is de tevredenheid hoger dan bij een schriftelijke afwikkeling van de klacht. Men voelt zich sneller gehoord en begrepen.



Cliënten zijn tevreden als een klacht resulteert in een antwoord, oplossing, erkenning, verbetering en/of het herstel van de relatie. Belangrijke ingrediënten zijn een luisterend oor bieden, doorvragen welke verwachting niet is uitgekomen en adviseren over de mogelijkheden om een klacht te behandelen. Cliënten die ontevreden zijn over de uitkomst worden geïnformeerd over de vervolgmogelijkheden zoals het indienen van een schadeclaim of het vragen om een oordeel van de Raad van Bestuur.

Bij het laatste contact over de klacht vragen we hoe de klachtenbemiddeling is ervaren. Mensen die een klacht indienen waarderen dat snel op de klacht wordt gereageerd, de aandacht voor de klacht, de neutrale houding van de klachtenfunctionaris en de zorgvuldigheid van het proces.

Ook aan de zorgverleners die bij de bemiddeling zijn betrokken, vragen we feedback. Zij ervaren het contact vaak als plezierig, waarderen dat we tempo maken en benoemen dat de betrokkenheid van de klachtenfunctionaris bijdraagt aan een goede afhandeling van klachten.

Wordt de zorg beter van klachten?

In de zorg wordt hard gewerkt om mensen te helpen. Toch gaat het soms mis. Dan is het goed dat cliënten dit laten weten aan de zorgverlener. Om het op te lossen, uitleg te geven of om te zorgen dat het in de toekomst niet meer kan voorkomen. Zorgverleners en zorginstellingen leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg.

Ook bij Rivas wordt geleerd van klachten. Veel teams bespreken klachten (geanonimiseerd) in het werkoverleg. In de kwartaalrapportages worden de klachten geanalyseerd. Zo komen verbetermogelijkheden naar boven. Ter illustratie geven we enkele voorbeelden van klachten die leiden tot een verbetering:

<i>Klacht</i>	Cliënt van het Beatrixziekenhuis wordt door de Huisartsenpost doorverwezen naar het Albert Schweitzer ziekenhuis
<i>Verbetering</i>	Er zijn tussen het Beatrixziekenhuis en de Huisartsenpost Gorinchem heldere afspraken gemaakt voor de doorverwijzing van cliënten van het Beatrixziekenhuis die zich in de avond/nacht/weekend melden en buiten het postcodegebied wonen

<i>Klacht</i>	Cliënt wordt door poli medewerker geweigerd bij afwezigheid van een doorverwijzing van een verwijzer, terwijl zij dit telefonisch heeft afgestemd met een andere poli medewerker
<i>Verbetering</i>	Heldere werkafspraken gemaakt tijdens een teamoverleg

<i>Klacht</i>	Bij een defect oproepsysteem kan de zorgmedewerker niet worden bereikt
<i>Verbetering</i>	Bij een defecte pieper wordt een babyfoon in de kamer van een bewoner geplaatst

Rivas Zorggroep schrijft op de website: *“Veilige, mensgerichte zorg. Dat staat bij Rivas voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Laat ons dat dan weten. We zijn ervan overtuigd dat we kunnen leren van ervaringen van cliënten.”*

Het jaarverslag over klachten in 2022 maakt duidelijk dat medewerkers meedenken in het wegnemen van klachten. Dit kan door in gesprek te gaan, uitleg te geven, zo nodig excuses te maken, creatief naar oplossingen te zoeken, in de relatie te investeren en verbeteringen door te voeren. Blijf niet met een klacht lopen: maak het zelf bespreekbaar bij uw zorgverlener of neem contact op met de klachtenfunctionarissen. Dit kan via (0183) 64 43 97 of (06) 21 56 85 46, stuur een mail via klachtenfunctionaris@rivas.nl of ga naar www.rivas.nl/klacht voor meer informatie.

Gorinchem, maart 2023

Esther Verlinde en Liesbeth Schagen, klachtenfunctionarissen