



RIVAS ZORGGROEP

Jaarverslag klachtenbemiddeling 2020

Jaarverslag klachten 2020

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

In dit verslag leest u hoe Rivas omgaat met klachten, waar de klachten in 2020 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 de 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.

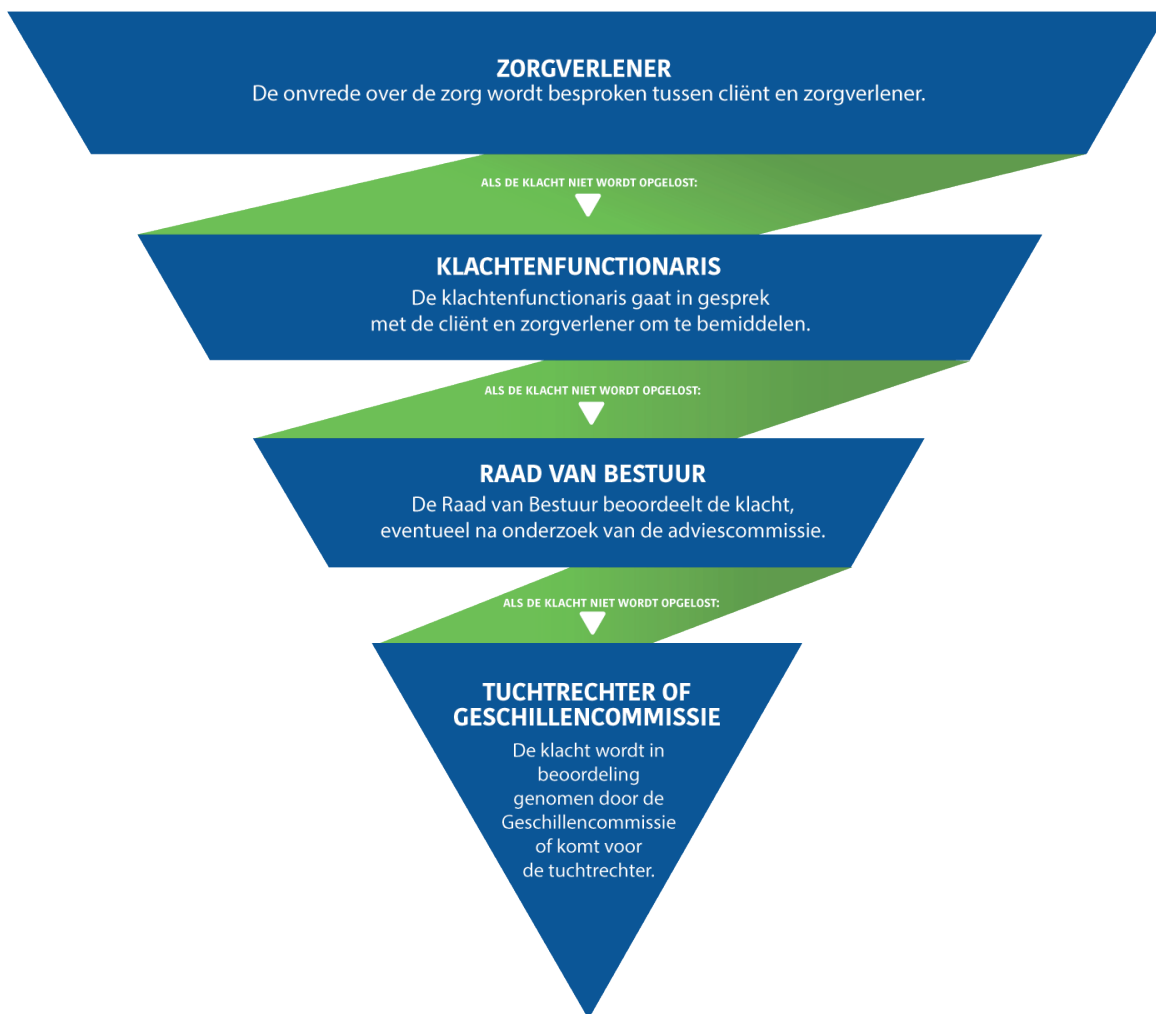
De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste opvang van de klacht en adviseert de cliënt over de mogelijkheden. De klachtenfunctionaris werkt op onpartijdige basis en is onafhankelijk. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij de klacht: partijen bij elkaar brengen zodat zij samen hun onvrede kunnen 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 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.

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 OnderzoekAdviesCommissie vragen om een klacht te onderzoeken om tot een evenwichtig oordeel te komen.

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

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



Waar zijn cliënten ontevreden over?

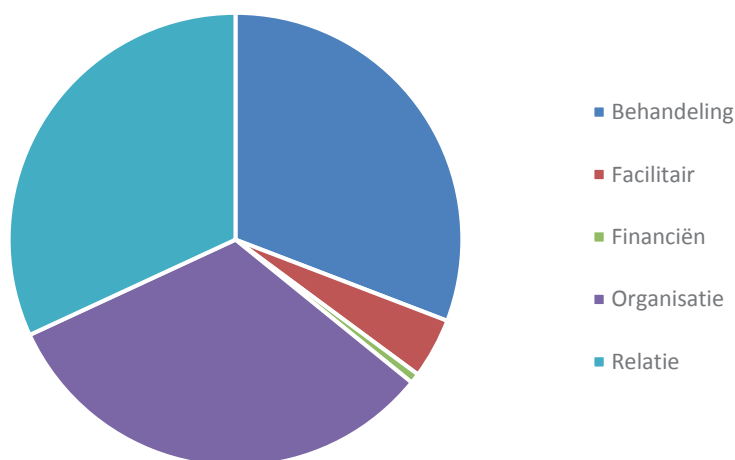
Klachten gaan hoofdzakelijk over de organisatie, de relatie en de behandeling. Denk aan:

- **Organisatie:** de wachttijd voor een behandeling, hoe wordt omgegaan met privacy van cliënten en de maatregelen die vanwege corona zijn genomen.
- **Relatie:** de manier waarop cliënten worden bejegend en de communicatie tussen zorgverlener en cliënt.
- **Behandeling:** het stellen van een diagnose, de verpleging en medische nazorg.

Een klein deel van de klachten gaat over facilitaire zaken als parkeren of andere zaken zoals de website. Klachten over financiën en klachten over verplichte zorg worden niet door de klachtenfunctionaris behandeld.

Woorden die cliënten gebruiken bij klachten over de bejegening door medewerkers: onvriendelijk, autoritair, respectloos, kortaf, niet gehoord worden en boos.

Klachtenverdeling naar onderwerp



Bij navraag over het doel dat cliënten hebben als ze een klacht indienen, is dit de top 5:

- 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 2020 kwamen 279 klachten binnen van 225 personen. Het aantal klachten is vergelijkbaar met eerdere jaren zoals blijkt uit onderstaande tabel:

Domein	2020	2019	2018
Ziekenhuiszorg	160	190	159
Langdurige zorg	45	23	31
Wijkverpleging	34	26	31
Kortdurende zorg ²	-	16	20
Overig	40	54	40
Totaal	279	309	281

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

Domein	Indicatie omvang van de zorg
Ziekenhuiszorg	circa 150 bedden (exclusief dagbehandeling) ruim 66.000 unieke patiënten per jaar
Langdurige zorg	circa 975 bedden in de verpleeghuiszorg en woonzorg
Wijkverpleging	ruim 7.000 unieke cliënten per jaar, gemiddeld 3.100 per maand
Kortdurende zorg	circa 115 bedden voor revalidatie & herstel
Expertisecentrum	Ruim 8.000 unieke patiënten per jaar voor behandeling door de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist of logopedist

² Het domein Kortdurende zorg is in 2020 herverdeeld over de andere categorieën waardoor dit in 2020 niet is ingevuld.

Op 1 maart 2020 werd het Beatrixziekenhuis van Rivas Zorggroep gesloten nadat een met corona besmette patiënt een week op de IC had gelegen. Op 15 maart ging Nederland in een intelligente lockdown en vond afschaling van de reguliere zorg plaats. “Afspraken, behandelingen en operaties voor niet-COVID-patiënten zijn afgezegd of uitgesteld. Ook meden patiënten zelf de zorg, bijvoorbeeld uit angst om te worden besmet of om de zorg te ontlasten. Een deel van de afspraken is vervangen door zorg op afstand, bijvoorbeeld telefonisch of via beeldbellen.”³ Om deze redenen liep het aantal klachten over de reguliere zorg in het Beatrixziekenhuis terug. Vanaf het tweede kwartaal kwamen daar klachten voor in de plaats die direct terug te leiden zijn tot de corona-pandemie. Het gaat dan om 25-30% van het totaal aantal klachten.

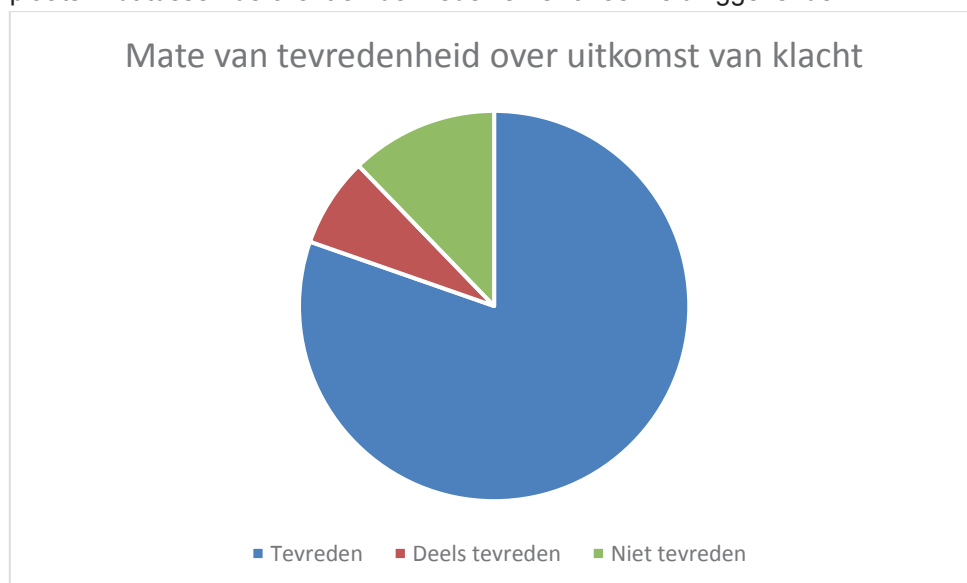
Deze klachten gaan in eerste instantie vooral over het gebruik van beschermingsmiddelen (ziekenhuiszorg en wijkverpleging) en de bezoeksregeling (langdurige zorg). Regelmatig nemen cliënten contact op met de klachtenfunctionaris om een vraag te stellen en worden ze doorverwezen naar de juiste persoon of voorzien van informatie. Aan veel klachten die met corona te maken hebben, ligt het gebrek aan het gevoel van veiligheid ten grondslag. Soms is de informatie over (wijzigingen in) de regels onvoldoende helder voor de cliënt of bezoeker. Een goed gesprek blijkt in veel gevallen te resulteren in begrip voor elkaar.

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 80% naar tevredenheid afgerond, 8% is deels tevreden/deels ontevreden en 12% is ontevreden over de uitkomst.

Bij klachten die schriftelijk worden behandeld, is de tevredenheid lager dan wanneer er contact plaatsvindt tussen de cliënt en de medewerker of een leidinggevende.



³ Impact van de eerste COVID-19 golf op de reguliere zorg en gezondheid. Inventarisatie van de omvang van het probleem en eerste schatting van gezondheidseffecten. RIVM-rapport 2020-0183

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.

Een klein deel van de klachten is na bemiddeling voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Voor de beoordeling van de klachten van drie personen (1,3%) heeft de Raad van Bestuur om advies gevraagd aan de OnderzoeksAdviesCommissie (OAC). De OAC onderzoekt de klacht en de Raad van Bestuur betreft de uitkomst daarvan in haar oordeel.

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.

Quote van een cliënt: "Hartelijk dank voor de ondersteuning en genomen moeite."

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.

Quote van een zorgverlener: "Dank voor de inzet om deze klacht op goede manier te bespreken en af te wikkelen."

Wordt de zorg beter van klachten?

Niemand werkt in de zorg om fouten te maken, toch gaat het soms mis. Dan is het goed dat cliënten dit laten weten aan de zorgverlener. Om het op te lossen of om te zorgen dat het in de toekomst niet meer kan voorkomen. Zorgverleners 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.

<i>Klacht</i>	Soms gaat het mis met een afspraak in het ziekenhuis, bv. omdat post niet aankomt.
<i>Verbetering</i>	Het is nu al mogelijk voor patiënten om via MijnRivas afspraken in te zien. In de toekomst wordt het mogelijk voor patiënten om afspraken zelf te plannen.

<i>Klacht</i>	Een minder vaak voorkomende handeling op de spoedeisende hulp wordt niet goed uitgevoerd, waardoor een patiënt langer dan nodig pijn heeft.
<i>Verbetering</i>	De huidige arts-assistenten zijn bijgespijkerd over deze handeling en het wordt onderdeel van de introductie van nieuwe medewerkers.

Klacht In de eerste lockdown kon familie na het overlijden van een cliënt in een zorginstelling, de zorgwoning niet zelf ontruimen.

Verbetering Tijdens de sluiting van zorginstellingen is meer uitleg hierover gegeven zodat de familie begrijpt wat de reden is. Na de eerste lockdown is maatwerk mogelijk gemaakt binnen de geldende coronamaatregelen.

Klacht In de wijkverpleging blijkt de communicatie tussen een zorgmedewerker en de mantelzorger verstoord. Dit draagt niet bij aan goede zorg voor de cliënt.

Verbetering Een constructief gesprek tussen de zorgmedewerker en mantelzorger met de teamleider klaart de lucht.

Klacht Op post van het ziekenhuis kan de geboortedatum van de patiënt (deels) zichtbaar zijn achter het venster van de envelop. De patiënt meldt dit als klacht over privacy.

Verbetering De lay-out van alle afspraakbevestigingen wordt gewijzigd. De geboortedatum komt op een andere plek en kan niet meer achter het venster komen.

In veel gevallen helpt een klacht om als zorgverlener of medewerker van Rivas te ervaren hoe het voor een cliënt is. Soms zijn gewoontes zo ingesleten, dat het verhelderend is om feedback te krijgen. Soms is iets om praktische redenen op een bepaalde manier aangepakt, terwijl het voor een cliënt onhandig uitpakt. En bijna altijd kan de medewerker van Rivas zich voorstellen hoe een bepaalde formulering of houding onbedoeld verkeerd kan overkomen. Dat moment, als 'het kwartje valt', is het moment waarop geleerd wordt en verbeterideeën ontstaan.

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 2020 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. Laat dit een oproep zijn om niet met een klacht te blijven lopen: neem contact op met de klachtenfunctionarissen 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, 19 mei 2021

Esther Verlinde en Liesbeth Schagen, klachtenfunctionarissen