

Jaarverslag klachten 2023

Rivas Zorggroep levert verschillende soorten zorg aan cliënten: ziekenhuiszorg, wonen met zorg, zorg thuis en ook revalidatie en dagbesteding. Rivas staat voor goede zorg: mensgericht, veilig, dichtbij en op het juiste moment. Toch gebeurt er weleens iets waardoor een klacht ontstaat over de zorg. In dit verslag geven we inzicht in de klachten in 2023, hoe klachtenbemiddeling uitpakt en hoe een klacht kan bijdragen aan kwaliteitsverbetering. Heeft u vragen over dit jaarverslag? Neemt u dan gerust contact op met één van de klachtenfunctionarissen. Zie www.rivas.nl/klacht.

Klachten in beeld

In 2023 was het aantal klachten (312) hoger dan voorgaande jaren, zie de cijfers in de tabel. Er is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen hiervoor. Mogelijk zijn cliënten eerder dan voorheen geneigd om hun ervaring te delen.

<i>Domein</i>	<i>2023</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>
Ziekenhuiszorg	220	164	144	160
Langdurige zorg	33	21	30	45
Wijkverpleging	34	18	24	34
Overig	25	32	40	40
Totaal	312	235	238	279



Klachten worden ingedeeld in verschillende categorieën.

Het is een stabiele verdeling over de jaren heen: steeds gaat ongeveer 30% over respectievelijk de behandeling, de organisatie en de relatie. Een klein deel (nu 8%) gaat over facilitaire zaken, vooral bij het Beatrixziekenhuis.

Bij terugkerende klachten over specifieke afdelingen wordt dit besproken met de leidinggevende om aandacht te vragen voor een onderwerp.

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 2023</i>
Ziekenhuiszorg	Circa 150 bedden (exclusief dagbehandeling) Ruim 73.000 unieke patiënten

<i>Domein</i>	<i>Indicatie omvang van de zorg 2023</i>
Langdurige zorg	Circa 1.000 bedden in de verpleeghuiszorg en woonzorg
Wijkverpleging	Circa 7.200 unieke cliënten per jaar Gemiddeld circa 3.200 per maand
Revalidatie & herstel	Circa 75 bedden
Expertisecentrum	Circa 7.800 unieke patiënten per jaar voor behandeling door de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist of logopedist

Samen naar een oplossing zoeken

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.

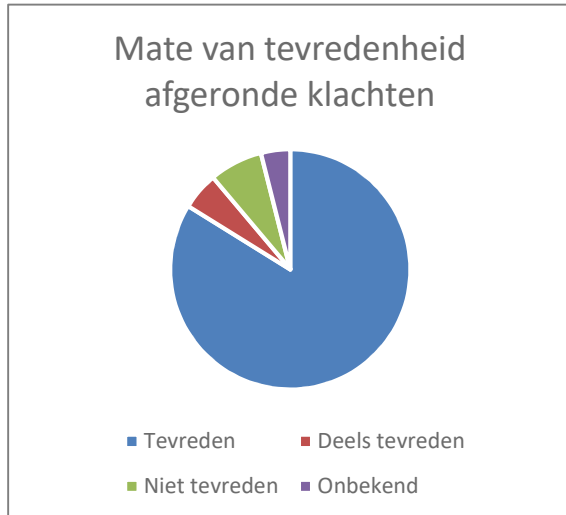
De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste opvang van de klacht en adviseert de cliënt over de mogelijkheden. De klachtenfunctionaris werkt op onpartijdige basis en is onafhankelijk. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij de klacht: partijen bij elkaar brengen zodat zij samen hun onvrede kunnen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

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 samen te bespreken. De klachtenfunctionaris kan bij een gesprek aanwezig zijn als neutrale gespreksleider. Enkele voorbeelden staan hieronder.

<i>Klacht</i>	Ontslag van een ernstig zieke patiënt uit ziekenhuis is als onverantwoord ervaren
<i>Uitkomst</i>	Na overlijden van patiënt heeft gesprek met partner plaatsgevonden waarin excuses zijn gemaakt en het verloop is besproken. In harmonie gesprek beëindigd.
<i>Klacht</i>	Wens van bewoner voor euthanasie in woonzorgcentrum is te laat onderwerp van gesprek geweest tussen bewoner en zorgverleners, waardoor dit niet meer mogelijk was en palliatieve zorg is ingezet.
<i>Uitkomst</i>	Tijdens een gesprek is wederzijds begrip ontstaan tussen nabestaanden en arts. Bij nieuwe bewoners wordt het gesprek hier over tijdig gevoerd.

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

<i>Klacht</i>	Tijdelijke zorg lijkt te worden stopgezet voordat het doel is bereikt; dit geeft angst bij cliënt. De toon van de zorgverlener is niet helpend daarbij.
<i>Uitkomst</i>	In een gesprek over gekozen toon en het bedoelde effect daarvan ontstaat begrip en excuses worden aanvaard. Nieuwe basis voor vervolg van de zorgverlening.



Voordat een klacht wordt afgesloten, neemt de klachtenfunctionaris contact op om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld.

84% van de klachten die Rivas ontvangt, is in 2023 naar tevredenheid afgewikkeld. Nog eens 5% is deels tevreden, 7% is niet tevreden en van 4% is het onbekend (geen contact meer gekregen).

Cliënten zijn tevreden als een klacht resulteert in een antwoord, oplossing, erkenning, verbetering en/of het herstel van de relatie.

Belangrijke ingrediënten van het werk van klachtenfunctionaris 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 van klachtbemiddeling worden geïnformeerd over de vervolgmogelijkheden zoals het indienen van een schadeclaim of het vragen om een oordeel van de Raad van Bestuur.

Van klacht naar kwaliteitsverbetering

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. Zodat deze de onvrede kan oplossen, uitleg kan 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. Per half jaar worden de klachten geanalyseerd. Zo komen verbetermogelijkheden naar boven. Ter illustratie geven we enkele voorbeelden van verbeteringen die (mede) door klachten zijn doorgevoerd in 2023:

- Aanpassing telefooncentrale Beatrixziekenhuis: bellers hoeven niet langer een sterretje (*) in te drukken om in de wacht te blijven
- Verbetering van de samenwerking tussen disciplines/vakgroepen voor betere patiëntenzorg, bijvoorbeeld rechtstreeks overleg tussen specialisten (niet via secretaresses) of geen uitspraken doen over verwachte aanpak door een andere zorgverlener/vakgroep
- Rekening houden met cognitieve vaardigheden van patiënt in de manier waarop informatie wordt gedeeld
- Aanpassen van de folder over personenalarmering met de juiste verwachting over opvolging



Geef Rivas de kans om uw onvrede op te lossen

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, juni 2024

Esther Verlinde en Liesbeth Schagen, klachtenfunctionarissen