

Jaarrapportage Klachtenfunctionaris cliënten Liemerije 2022

Inleiding

De onafhankelijke klachtbemiddeling wordt sinds 1 mei 2011 uitgevoerd door extern klachtenfunctionaris Esseline McKenzie. Zij is beschikbaar voor advies, opvang en bemiddeling betreffende klachten van (vertegenwoordigers van) cliënten.

De klachtprocedure zoals die binnen Liemerije wordt gehanteerd is conform de Wkkgz en de Wet zorg en Dwang (WzD)

Er is een goed contact gelegd tussen de vertrouwenspersoon WzD en de Klachtenfunctionaris. Zij weten elkaar te vinden en hebben constructieve afspraken waar het doorverwijzen betreft van cliënten.

- De belangrijkste uitgangspunten van de beide wetten zijn:
- Het verstevigen van de positie van de cliënt door het recht op informatie over de kwaliteit van zorg en een snellere en cliëntgerichte klachtenafhandeling bevorderen.
- De Wkkgz stimuleert een continue verbetering van de kwaliteit van zorg door het creëren van meer openheid over en het leren van klachten en incidenten in de zorg.
- Een snellere en meer effectieve klachtafhandeling en het leren van klachten en incidenten, ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
- De WzD is er vooral ter bescherming van de kwetsbare client waar het 'onvrijwillige zorg' betreft

Binnen Liemerije bestaat een laagdrempelige klachtopvang. De klachtenfunctionaris verzorgt de eerste opvang en probeert met behulp van hoor en wederhoor en bemiddeling dat cliënt en Liemerije er samen goed uit komen. Er wordt eerst gekeken welke stappen al in de lijn zijn genomen en hoe de klacht weer terug in de lijn kan worden gebracht. Alles met het doel van relatieherstel en verbeterde samenwerking voor cliënt en Liemerije. Daarnaast zijn de inspanningen erop gericht klachten een structureel onderdeel te laten zijn van het kwaliteits- en veiligheidsbeleid.

Via de klachtenfunctionaris of via internet is de klachtenregeling op te vragen. Op de site en in de brochure staat eenvoudig uitgelegd hoe klachten kunnen worden ingediend en hoe de klachtopvang intern is geregeld als ook op welke manier men de klacht buiten Liemerije kan indienen. Bijvoorbeeld: indien een klager een uitspraak wenst over een klacht dan wordt de klager doorverwezen naar de Raad van Bestuur of de externe klachtencommissie waar Liemerije bij is aangesloten of naar de geschillencommissie. Deze commissies maken hun eigen jaarverslag.

Het doel van de klachtenbemiddeling is:

- Individuele genoegdoening, het wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht bij (de vertegenwoordigers van) de cliënt.
- Herstellen van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- Het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Liemerije. Door het systematisch verzamelen van klachten en signalen, kunnen fouten en tekortkomingen worden blootgelegd. Hierop kan vervolgens actie worden ondernomen, zodat de kwaliteit van de dienstverlening beter wordt.

Klachten Liemerije 2022

In het jaar 2022 zijn er 7 meldingen geweest (in 2021 waren er 12 en in 2020 waren dit er 20)

Het aantal is opnieuw gedaald maar stelt niet per definitie gerust. (zie onder management verantwoording)

Naast klachtmeldingen werd af en toe consult gevraagd aan de klachtenfunctionaris zodat klachten in een vroeg stadium en preventief intern konden worden opgepakt. De effecten hiervan zijn, voor zover bekend, positief of konden in een vroeg stadium met ondersteuning van de klachtenfunctionaris worden opgepakt.

In de meeste gevallen wordt er na een gepaste periode navraag gedaan bij de klachtmelder, om te horen of de klachtafhandeling/bemiddeling/doorverwijzing, behalve op korte termijn, ook op langere termijn nog positief effect heeft. De beoordeling van een positieve of negatieve afhandeling in het schema hier onder, is in veel gevallen op basis van deze evaluatiegesprekken.

Hieronder een overzicht van de binnengekomen klachten.

Aant.	Soort klacht	Strekking	Acties en Bijzonderheden	status
1	-kwaliteit- en organisatie zorg -bejegening -behandeling	1. Familie had 2 jaar eerder ook melding gedaan. Spraken van zelfde patroon. Fam verwacht acuut actie, waar eerst tussenstappen nodig zijn.	1. Hoor en wederhoor en bemiddelingsgesprek. Manager en arts zijn er goed met familie uit gekomen	1.tevreden
1	Bejegening	1. zeer emotioneel en geraakt	1. meerdere gesprekken	1. klacht ingetrokken
2	kwaliteit en organisatie zorg	1. klachten divers en groot deel vanuit miscommunicatie. Teamhoofd was gewisseld en nog niet betrokken. 2. langdurig en veelvuldig herhaalt het patroon van het niet- of niet goed nakomen van zorgafspraken.	1. hoor en wederhoor en bemiddelingsgesprek. 2. diverse gesprekken met familie en in de lijn. Apart en gezamenlijk.	1. tevreden en terug in de lijn 2. deels tevreden
1	kwaliteit uitvoeren medische zorg	1. behoefte client ging ver buiten mogelijkheden en kwam voort uit grens zoeken tussen nog willen leven en niet	1. alleen aangehoord, maar contact bleek stevig en vol vertrouwen in de lijn	1. tevreden terug in de lijn
1	communicatie	1. Door vele wisselingen in team en bij de aansturing, had familie langdurig geen duidelijk aanspreekpunt. Daardoor liepen afspraken niet- of niet goed.	1. Contact met teamhoofd en nieuwe EVV-er is aangewezen. Ander deel van deze klacht overgedragen aan VP WzD	1 deels tevreden
1	Niet Ontvankelijk	1. klacht betrof geen client/ of client systeem	1. doorverwezen	
	diverse consult	Dit oa om klachten preventief in de lijn, zelf goed op te kunnen pakken		
7				

Cijfermatige verantwoording

Van de 7 klachtmeldingen was er 1 niet ontvankelijk en heeft 1 zich teruggetrokken vanuit wanhoop en geen energie meer hebben. De afgehandelde meldingen zijn nog maar deels geëvalueerd. De eindbeoordeling van deze meldingen is dan ook op basis van het moment van de eerste afronding.

Naast klachtmeldingen zijn er enkele consultgesprekken gevoerd.

Management verantwoording

Is er iets te zeggen over de oorzaak van de klacht/het probleem, en het punt waarop dingen misgaan?

Gezien het geringe aantal klachten, is het moeilijk een trend of oorzaak te duiden.

Wel lijkt door te schemeren door alle meldingen, het stukje wanhoop bij familie over of het nog goed gaat komen.

Wanneer de oorzaak structureel is, zoals een 'niet constant' of 'incompleet' team, dan is de oplossing ook niet eenvoudig te vinden.

Het helpt zeker dat alle klachten serieus en actief werden opgepakt door alle team coördinatoren en of overig betrokkenen zoals artsen/ management. Maar de daadwerkelijke verbetering gaat vaak mondjesmaat en met 3 stappen vooruit en 2 achteruit.

De tevredenheid of deels tevredenheid is er toch, wanneer familie een eerlijk en open gesprek krijgt. Weet waar ze aan toe zijn en weet dat de zorgen worden gezien, erkent en gedeeld. Ook de uitleg over hoe de aanpak eruit ziet en welke (reële) verwachting er mag zijn, voordat verbetering stevig staat, helpen.

Families geven in die gevallen aan verder te kunnen in de lijn. Wel met nog steeds grote zorg, maar ook met het vertrouwen eerlijke informatie te krijgen en te mogen rekenen op maximale inspanning.

Het geringe aantal klachten is vaak geen indicatie van dat het goed gaat. Persoonlijk vind ik weinig klachten zorgelijker dan veel klachten. Al is het alleen maar dat je als organisatie wilt weten wat er speelt en hoe dit wordt beleefd, zodat je kunt blijven leren en ontwikkelen vanuit wat de client ervaart aan onvrede of onbegrip.

Advies: Breng de klachtenfunctionaris regelmatig opnieuw in beeld en zorg voor drempelloze route. Vergroot daarvoor oa het besef bij medewerkers, hoe inzet van bemiddeling niet alleen de client en familie helpt, maar ook de zorg en overig betrokkenen. Dat het nooit over goed of fout gaat maar altijd over hoe je samen weer beter verder kunt.

Ter afsluiting

Het aantal meldingen dit jaar was opnieuw een stuk lager. Door de actieve en open houding en manier van oppakken van de klachten in de lijn, konden de klachten in veel gevallen positief worden afgerond of in elk geval deels.

- Op verzoek kom ik graag mijn jaarrapportage toelichten aan de RvB, het MT en de CR.
- Op verzoek kan ik gevraagd worden voor informatie over preventief oppakken van- en omgaan met ontevreden van (verwanten van) cliënten ter voorkoming van escalatie van een klacht. (tel individueel consult of groepsgericht persoonlijk gesprek)
- Op verzoek denk ik graag mee over het zichtbaar houden van de klachtenfunctionaris