

## Jaarrapportage Klachtenfunctionaris cliënten Liemerije 2021

### *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.

Daarnaast hebben beide functionarissen een gezamenlijke presentatie gehouden voor het Management.

- 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 2021***

In het jaar 2021 zijn er 12 klachten binnen gekomen. (In 2020 waren dit er 20)

Het aantal is sterk gedaald, maar de ernst en intentie van de klachten lijkt groter en ernstiger.

Bij de meeste klachten gaat het over meerdere klachtgebieden en speelt de onvrede langdurig.

Naast klachtmeldingen werd er vanuit de lijn en de artsen, 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.

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	Organisatie zorg	- Fam ziet dat lopende afspraken anders worden uitgevoerd en anders worden uitgelegd	- Deze melding van onvrede was ter kennisgeving. Het betreft situatie in verlengde van eerdere klachten	- nvt
2	Communicatie	- financiële gevolgen na miscommunicatie.  - veel onrust en onvrede door onduidelijke afstemming tussen zorg/behandelaren/familie	- hoor en wederhoor . Locatiemanager heeft bedrag over laten maken.  - hoor/ wederhoor en bemiddeling	- tevreden  - tevreden en terug in de lijn
6	Medicatie/ Kwaliteit zorg/ Communicatie/ Bejegening/ Hygiëne	- medische controle- en handelingen onregelmatig/ niet transparant en onjuiste informatie  - idem en onvrede hygiëne en bejegening  - idem langdurig brede ontevreden en niet gehoord gevoeld 2x  - Familie ervaart onkunde bij team en onheuse bejegening. Verder onvoldoende afstemming en medische tekortkoming  - Client in paar mnd. snel achteruit gegaan en overleden. Nalatige zorg en disrespect	- hoor en wederhoor en prisma light ingezet door teamleider. Uitkomst gedeeld met klager  - hoor, wederhoor en meerdere gesprekken met en zonder klachtenfunctionaris  - hoor en wederhoor en meerdere bemiddelingsgesprekken in verschillende samenstelling  - hoor en wederhoor en meerdere bemiddelingsgesprekken in verschillende samenstelling.  - Hoor en wederhoor. Volle aandacht van Regiomanager en Locatiemanager. Prisma was al ingang. In aanwezigheid Klachtenfunctionaris terugkoppeling naar familie.	- tevreden  - er blijft onvrede proces loopt nu via de lijn  - Deels tevreden  - loopt  - Er ligt aanbod voor nazorg voor fam. Deel is afgerond en enkele openeindjes door fam nog teruggegeven

<b>2</b>	Organisatie zorg/ communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fam en client overvallen met adhoc verhuizing welke daarna weer ongedaan gemaakt moest worden met financiële gevolgen.</li> <li>- familie vindt verzorgingsmaatregelen rond Corona onvoldoende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoor en wederhoor.</li> <li>- hoor/ wederhoor en gelijk gekregen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na vergoeding en bloemen positief afgerond</li> <li>- erkenning en situatie aangepast. Fam tevreden</li> </ul>
<b>1</b>	Kwaliteit zorg bejegening en medisch handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- langdurig grote onvrede over beoordeling en/ of uitvoering (medische) zorg. Communicatie gebrekkig zonder resultaat. Zowel intern als extern melding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er was al volledige actieve aandacht van Medisch directeur en Locatiemanager. Prisma light was al gedaan. Hoor/wederhoor en bemiddelingsgesprekken toegevoegd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vanuit inspectie is onderzoek gevraagd, dit loopt. melder tevreden met hoe klacht door Liemerij wordt opgepakt</li> </ul>
	1x Niet Ontvankelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betref meldingen vanuit niet betrokken 3den</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- div telefoontjes ter geruststelling melder</li> </ul>	nvt
<b>12</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>6 Tevreden</li> <li>1 Niet tevreden</li> <li>2 Deels</li> <li>2 Lopen nog</li> <li>1 nvt</li> </ul>

**Meldingen zijn afkomstig vanuit:**

de Linde, de Allee, Hamerstaete, de Sering, Droostaete, Peppel, Wavelo, Esdoorn.

***Cijfermatige verantwoording***

10 meldingen zijn afgehandeld waarvan 1 melding nog een vervolg krijgt vanuit het onderzoek waar de inspectie om heeft gevraagd. 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 4x consultgesprekken gevoerd.

## **Management verantwoording**

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

### Klachten met meerdere gebieden van onvrede :

Hier zijn 9 klachten onder weggeschreven.

Oorzaak lijkt voor een deel toe te rekenen aan meerdere wisselingen in de aansturing. Teams die niet voldoende toegerust lijken en meer structuur en aansturing/ coaching nodig hebben. Ze lijken hun eigen werkwijze te zijn gaan ontwikkelen en lijken onvoldoende om hulp te vragen of onvoldoende hulp te krijgen. Daarbij speelt ongetwijfeld ook een hoger ziekte verzuim door oa Corona, overbelasting en landelijk personeel tekort mee.

Deze oorzaken zouden de langdurige onvrede van klagers verklaren. Deze klagers waren wanhopig en boos en dus emotioneel.

Betreffende medewerkers raakten soms geïrriteerd, of reageerden niet meer, of reageerden niet gepast.

Moet gezegd, dat op de verschillende locaties hier intussen zichtbaar al veel aandacht naar uit gaat.

### Communicatie blijft altijd een aandachtspunt ( onderstaande komt jaarlijks aangepast, als algemeen advies, terug)

Binnen alle klachten speelt communicatie meestal een kleinere of grotere rol.

Het is mooi om te zien dat binnen alle gevoerde bemiddelingsgesprekken, Liemerij een empathische en begripvolle houding heeft naar client en verwanten.

**Advies:** Leer ook je team om zich niet te verdedigen of de bal terug te spelen wanneer men klachten krijgt ( ja maar ....)

Sluit eerst aan bij wat de client/vertegenwoordiger nu eenmaal heeft ervaren. Probeer dit te begrijpen en te respecteren, ook als je denkt dat het anders is.

Begrip en acceptatie ( Erkenning!) van het standpunt van client is altijd uitgangspunt voor een goed gesprek gericht op : 'wat is nodig om samen beter verder te kunnen'.

Durf ook kritisch naar jezelf te kijken bij irritatie over de ander ( client/ fam/ collega/ behandelaar). Zoek weer een opening en vraag advies. Je hebt elkaar nodig en irritatie kleurt elke boodschap, handeling en beoordeling.

Realiseer je dat mensen die 'altijd' lijken te klagen, bij medewerkers vaak het gevoel oproepen dat ze het toch nooit goed doen. Met dat idee worden serieuze en minder ernstige meldingen vaak allemaal over één kam geschoven of soms niet meer (goed) gehoord.

### medische klachten en onrust over medisch welzijn en aanpak.

Bij bovenstaande klachten lijkt het vooral de uitvoering van het uitgezette medisch beleid te betreffen en het niet (tijdig) signaleren van een situatie die om meer medische aandacht vraagt. Soms wordt het wel gesignaleerd maar wordt er geen vervolg aangegeven. Aandachtspunt lijkt hierin oa het noteren in Carenzorg. Dat lijkt geen garantie dat het signaal een vervolg krijgt. Ook omgekeerd laat fam notities/ zorgen/ vragen achter in Carenzorg. De vraag wie dit allemaal lezen en wie zich uiteindelijk verantwoordelijk voelt om iets te ondernemen.

**Advies:** maak de route op de verschillende niveaus, open en kritisch bespreekbaar ( zorgteams/ verpleegkundigen/artsen). Evalueer de klachten en zoek leer- verbeterpunten. Is de bestaande route werkbaar en waar zitten de knelpunten. Bv bij invalkrachten, hoe deze hun weg kunnen vinden binnen de noodzakelijke ( medische) zorg. Maar ook hoe vaste krachten actuele afspraken per bewoner altijd overzichtelijk kunnen inkijken.

### *Ter afsluiting*

Het aantal meldingen dit jaar was een stuk lager, maar ook zorgelijker van karakter.

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 een (team) gesprek gericht op het preventief oppakken van- en omgaan met ontevreden van (verwanten van) cliënten, al dan niet gepaard gaand met agressie of dreiging. Dit ter voorkoming van escalatie van een klacht.