

Samenwerken aan tevredenheid

Jaarverslag 2019 klachtenfunctionarissen



Ger-Janneke Boersma
Andréa van Gurp
Ria Oudijn
Klachtenfunctionarissen
April 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	5
2. Cijfers en grafieken.....	6
3. Toelichting klachten per categorie en casuïstiek	8
3.1 Toelichting categorie ‘bejegening/communicatie’	8
3.2 Toelichting categorie ‘zorgverlening’	8
3.3 Toelichting categorie ‘behandeling’	8
3.4 Toelichting categorie ‘organisatie’	8
3.5 Toelichting categorie ‘overig’	8
3.6 Casuïstiek.....	9
4. Resultaten en aanbevelingen klachtenbehandeling	10
4.1 Klachtgrootte.....	10
4.2 Doorlooptijd	10
4.3 Oorzaak/risico	10
4.4 Aanbevelingen.....	10
4.5 Tips en tops voor de klachtenfunctionarissen	11
5. Overige bezigheden klachtenfunctionarissen	12
5.1 Rapportage	12
5.2 PR-activiteiten	12
5.3 Klachtensensitiviteitsbevordering.....	12
5.4 Intern overleg en scholing.....	13
6. Vooruitblik.....	15

Voorwoord

Sinds 1 januari 2017 heeft Cedrah in samenwerking met Zorggroep Sirjon en RSTZ een formatie voor twee klachtenfunctionarissen. Per 1 maart 2019 is een derde klachtenfunctionaris in dienst getreden. De klachtenfunctionarissen hebben ieder een contract van acht uur per week.

De klachtenfunctionarissen werken binnen de kaders van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) die sinds 1 januari 2016 van kracht is. Op grond van deze wet dient iedere zorginstelling met ingang van 1 januari 2017 te beschikken over een klachtenfunctionaris, die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten. Daartoe informeert zij cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling, helpt zij door bemiddeling cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede en adviseert zij degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd met het formuleren ervan.

In dit verslag doen de klachtenfunctionarissen verantwoording van het werk dat zij in 2019 hebben gedaan. Inzicht wordt gegeven in het aantal en de aard van de door hen behandelde klachten en in het antwoord op de vraag of hun bemiddeling al dan niet tot een oplossing naar tevredenheid heeft geleid. Ook eventueel gegeven aanbevelingen voor de organisatie worden vermeld.

Naast ervaringen die tot een uiting van onvrede hebben geleid zijn er nog veel meer ervaringen in de zorgverlening die een compliment verdienen. Alles wat goed gaat blijft in dit jaarverslag per definitie onderbelicht. Tegen de achtergrond dat de positieve ervaringen de negatieve in zeer grote mate overtreffen, dient dit jaarverslag dan ook te worden gelezen.

Doelgroep

Dit jaarverslag is in de eerste plaats bedoeld voor de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionarissen spreken de wens uit dat dit verslag breed in de organisatie wordt verspreid, zodat ook diegenen die het beleid van de organisatie in de praktijk brengen, gebruik kunnen maken van deze informatie om, waar nodig, concrete verbeteringen aan te brengen.

Als u wilt reageren op dit verslag of als u nadere informatie wilt hebben, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionarissen door een mail te sturen naar klachtenfunctionaris@cedrah.nl.



*Actieve
confrontatie is
beter dan
passieve pseudo-
tevredenheid.*

1. Inleiding

Dit derde jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die aan de klachtenfunctionarissen zijn voorgelegd door en/of namens cliënten van Cedrah. De cijfers geven de klachten weer zoals deze door de klagers zijn ervaren. Omdat een klager meerdere klachten kan hebben, kan er een verschil worden weergegeven in het aantal klachten en het aantal klagers. Er wordt geen uitspraak gedaan of de klachten gegrond of ongegrond zijn, wel of de bemiddeling al dan niet naar tevredenheid tot een oplossing heeft geleid.

Naast het zoeken van oplossingen voor de geuite onvrede, stelt de klachtenbemiddeling zich ten doel een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De analyses en opvallende opmerkingen in dit verslag verdienen daarom ook speciaal de aandacht. Door deze punten op de kwaliteitsagenda van de organisatie en de specifieke organisatieonderdelen te plaatsen, kunnen deze verder uitgewerkt worden. Op deze manier wordt er geleerd van zaken die mis/minder goed zijn gegaan en kunnen er acties ondernomen worden om herhaling te voorkomen. Verbetering van de kwaliteit van zorg hangt samen met meer tevredenheid van de cliënt én van de medewerker op de werkvloer.

2. Cijfers en grafieken

Aantal

Aantal klachten	11
Aantal klagers	9

Indiener

Clïënt (samen met familie)	4
Familie/Contactpersoon	2
Leidinggevende/manager/medewerker	2
vraagt advies	
vrijwilliger vraagt advies	-
extern persoon doet verzoek	1

Categorie

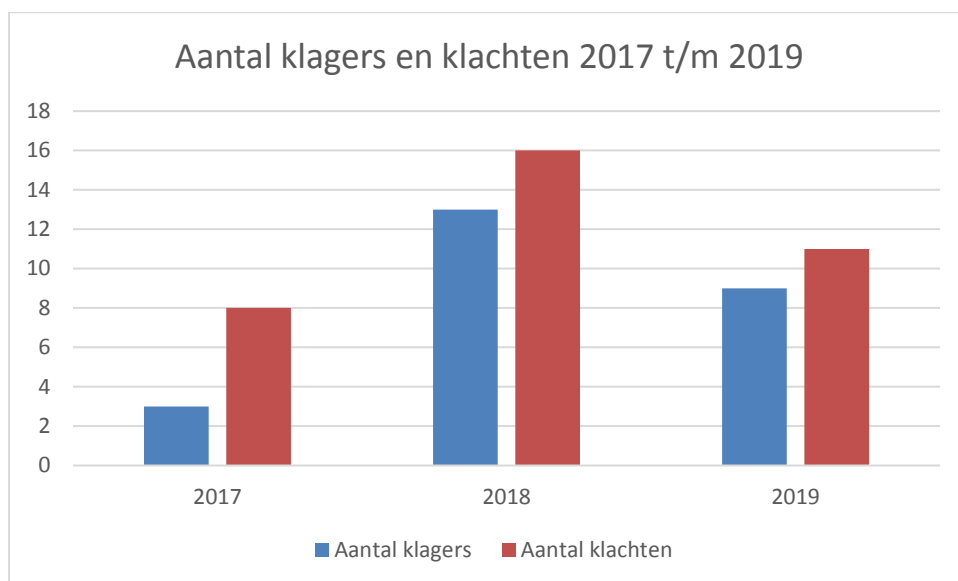
Bejegening/communicatie	1
Zorgverlening	2
Behandeling	1
Organisatie	3
Overig	4

Tijdsinvestering

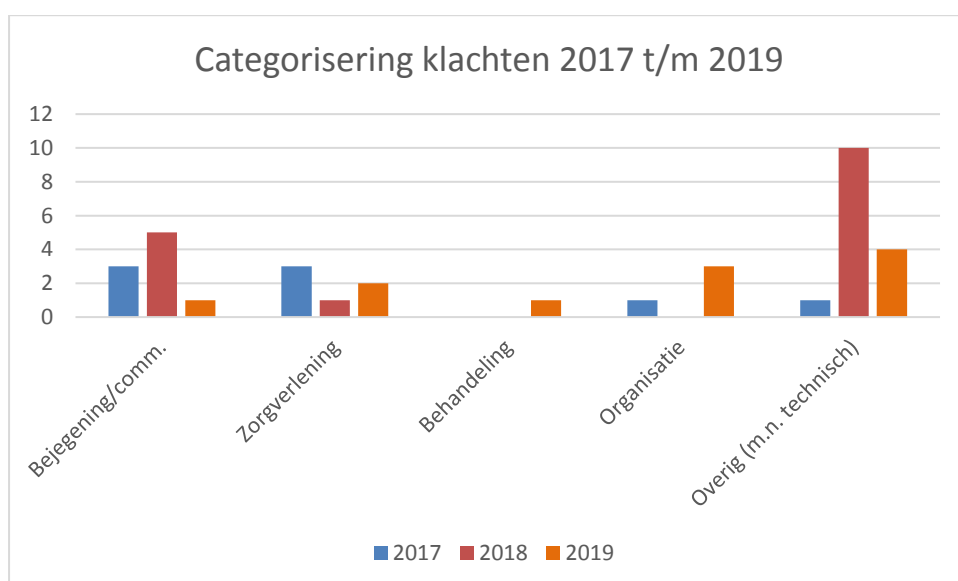
00-10 uur klein	7
11-20 uur gemiddeld	2
21-30 uur groot	-
> 31 uur zeer groot	-

Resultaat

Opgelost en afgesloten	5
Niet opgelost en afgesloten	-
Niet opgelost en doorverwezen	-
Ingetrokken	-
Niet in behandeling genomen	-
(Nog) in behandeling	-
Meegedacht/geïnformeerd	4
en afgesloten of overgedragen	



Grafiek 1



Grafiek 2

Postscriptum

Hoofdstuk 2 “cijfers en grafieken” geeft een weergave van de klachten die in 2019 zijn ingediend en behandeld. Daarnaast zijn twee klachten uit 2018, die nog niet waren afgehandeld, tot een afronding gebracht.

Van de in 2019 behandelde klachten zijn er twee WKKZ-klachten.

3. Toelichting klachten per categorie en casuïstiek

3.1 Toelichting categorie 'bejegening/communicatie'

- Een informatieplatform functioneert niet meer na het vertrek van een medewerker. Hoe komt overleg weer tot stand?

3.2 Toelichting categorie 'zorgverlening'

- ADL wordt verricht door niet gediplomeerd, ondeskundig personeel. Daarbij wordt de wondbehandeling soms overgeslagen.
- De zorg rondom eten en drinken schiet tekort: mijn boterham wordt soms te vroeg gesmeerd en er wordt niet gevraagd wat ik erop wil.

3.3 Toelichting categorie 'behandeling'

- Cliënt wil zijn onvrede over een foutieve medicatielijst bespreken met de betreffende medewerker. Hij vraagt bij de klachtenfunctionaris 'de weg' naar de medewerker.

3.4 Toelichting categorie 'organisatie'

- Een informatieplatform functioneert niet meer na het vertrek van een medewerker. Hoe wordt vervanging geregeld?
- Een oud-medewerker vraagt hoe toezicht op de werkvloer plaatsvindt. Zij heeft intimidatie ervaren.
- Een op handen zijnde nieuwbouw wordt gedeeld met de klachtenfunctionaris. Hoe voorkomen we klachten en wees er bedacht op dat ze kunnen ontstaan.

3.5 Toelichting categorie 'overig'

- Hoe moet een oude bewoner het ventilatierooster boven de deur open zetten, als hieraan een ultra klein stokje is bevestigd waar hij niet bij kan?
- Kunnen jullie ons als medewerkers helpen bij een interne klinische les m.b.t. agressie/bejegening van cliënten richting medewerkers?
- Cliënt stelt maaltijdvoorziening en -bezorging aan de orde. Wekelijks gaat er iets niet goed. Soms is het eten niet gaar. Een andere keer ontvangt hij een andere maaltijd dan waarvoor hij gekozen had.
- Onvrede wordt geuit over de oplevering van een huurappartement.

3.6 Casuïstiek

Om een inkleuring te geven aan de klachten die zijn voorgelegd, beschrijven we een paar casussen.

Casus 1

Mevrouw belt over een fout in de medicatielijst. Betreffende medicatie is erg belangrijk voor mevrouw, ze heeft al meerdere keren aangegeven dat de medicatielijst fout is, arts en EVV'er hebben dit beide bevestigd maar (nog) niet opgelost. Mevrouw is bang dat ze hierdoor op een onbewaakt ogenblik toch verkeerde medicatie krijgt toegediend. Na contact met de leidinggevende en de EVV'er heeft mevrouw na 3 dagen een goede medicijnlijst. Mevrouw is gerust en zeer tevreden.

Casus 2

De dochter van meneer X geeft aan zich grote zorgen te maken over de zorg van haar vader. Vader is dementerend en moet bij veel dingen geholpen worden. Vader heeft sinds een paar weken een wond aan zijn been die twee maal per dag verbonden moet worden. Het blijkt echter dat dit met regelmaat niet gebeurt. Dochter heeft hierover navraag gedaan en er wordt aangegeven dat de wondzorg wel gedaan wordt, maar soms op een ander tijdstip doordat er geen gediplomeerde collega's zijn. Dochter hoorde van haar vriendin dat haar dochter werkt als vakantiekracht (15 jaar, ongediplomeerd, zonder ervaring). Betreffende vakantiekracht verzorgd haar vader regelmatig. Dit vindt dochter echt niet kunnen! Betreffende situatie is opgepakt met de EVV'er en de leidinggevende. Inderdaad bleek een en ander niet te kloppen, de teamleider heeft excuus gemaakt en de zorg is naar tevredenheid geleverd door professionals. Het excuus werd erg gewaardeerd door dochter.

Casus 3

Familie B komt in zorg bij Cedrah. Zij gaan een appartement betrekken en hebben bij de bezichtiging wat zaken aangegeven die ze graag anders zouden zien. Cedrah heeft een en ander hiervan opgepakt, maar niet alles wat familie B graag wil is mogelijk. Zoals een verhoging van de vloer. Familie is hier ontzettend boos over en wil dit geregeld hebben. Na veel gesprekken blijkt dat dit echt niet mogelijk is, Familie B blijft boos en heeft geen begrip voor de onmogelijkheden. Een vervolgstap naar de klachtencommissie zien zij echter vanaf.

4. Resultaten en aanbevelingen klachtenbehandeling

De klachten die zich leenden voor een behandeling door de klachtenfunctionaris konden in de meeste gevallen na behandeling naar tevredenheid worden afgesloten. Sommige klachten waarvoor in 2019 de klachtenfunctionaris is benaderd, behoorden niet tot klachten in de zin van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg. In alle gevallen is met de klager meegedacht waar hij of zij de klacht neer kon leggen om tot een oplossing te komen of heeft de klachtenfunctionaris notitie genomen van wat klager onder de aandacht van de organisatie wilde brengen.

4.1 Klachtgrootte

In 2019 werd gemiddeld 7 uur besteed aan een klacht (in 2017 en 2018 was dit resp. 15 en 7 uur). De klachtgrootte blijft hiermee op het niveau van vorig jaar en stabiel. Het is voor ons een blijvende uitdaging om deze verder omlaag te krijgen. Dat betekent dat we op tijd bij een klacht betrokken willen zijn en deze voortvarend willen behandelen, waarbij de medewerking vanuit de organisatie onontbeerlijk is. We zijn blij met de medewerking die we hierin ervaren, maar verbeteren blijft een doorlopend proces.

4.2 Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is gestegen. Tussen de datum van binnenkomst en de datum van afhandeling zat in 2019 8 weken (in 2017 en 2018 was dit resp. 7 en ruim 2 weken). In 2018 was dit zo laag, omdat er twee klachten doorliepen tot in 2019 en die zijn nu meegewogen. Hierbij zij opgemerkt, dat een klacht soms meer tijd vraagt om goed af te kunnen ronden. We kiezen altijd voor een effectieve en duurzame klachtoplossing, ook al duurt het dan soms wat langer, bijvoorbeeld om een vertrouwensrelatie te herstellen.

4.3 Oorzaak/risico

De klachten van 2019 waren grotendeels te scharen onder de categorie 'technisch', of 'organisatie', zie grafiek 2. Zo kwamen ze binnen. Als we de oorzaken van deze klachten analyseren, dan blijken er voornamelijk op het niveau van de organisatie hiaten te vallen. Denk aan communicatie, dossiervoering, overdracht binnen afdeling, verantwoordelijk- en bevoegdheden. Er zijn opvallend weinig klachten over de zorgverlening op medewerker-niveau.

4.4 Aanbevelingen

Klachten kunnen waardevolle aanknopingspunten bieden voor kwaliteitsverbetering. Indien nodig is doorverwezen naar andere personen (zoals vertrouwenspersoon medewerkers, P&O, collega die trainingen

onbegrepen gedrag geeft, Vereniging van eigenaren). Naast concrete verbeteracties die direct door de organisatie zijn ingezet, zijn de volgende aanbevelingen gedaan door de klachtenfunctionarissen, naar aanleiding van de behandelde klachten:

- ✓ Hou cliënt niet zo lang aan het lijntje, maar wees direct en transparant: ik doe het wel of niet, met de goede redenen en tijdsaanduiding;
- ✓ Is er een richtlijn voor hoe om te gaan met onredelijke klagers met persoonlijkheidsproblematiek?
- ✓ Is er beleid op of vakantiekrachten zonder diploma, 15 jaar oud, cliënten uit bed mogen halen?

Verder ontvingen we een aanbeveling van een locatiemanager en wordt gevraagd om advies rondom de plannen van de nieuwbouw en wil deze manager graag informatie met ons delen over de doordachte acties. Zodat we bedacht kunnen zijn op mogelijke klachten en de context proactief weten. Dit stellen we bijzonder op prijs. In het algemeen kan gesteld worden, dat aandacht voor duidelijke en korte communicatielijnen binnen en tussen locaties van Cedrah belangrijk is. Bewustwording in alle lagen van de organisatie dat een klacht gehoord mag worden en om snelle actie of reactie vraagt, blijft eveneens van belang.

4.5 Tips en tops voor de klachtenfunctionarissen

Bij elke casus wordt gereflecteerd op het eigen handelen van onszelf als klachtenfunctionaris. Dit is een doorlopend proces tijdens de behandeling van de klacht en na de afhandeling is dit een punt, dat wordt vermeld op het registratieformulier. Enkele tips en tops voor onszelf zijn onder andere: ga eerst empathisch luisteren voordat je 'technische' vragen stelt over zorgindicatie en dergelijke; blijf onpartijdig en onafhankelijk, ook als je een niet-pluisgevoel hebt; blijf rustig maar vastberaden in je rol; wat fijn dat ik mijn verhaal bij jou kwijt kan; uw werk heeft succes, bedankt!

Aan het einde van de klachtenbemiddeling wordt gevraagd naar de tevredenheid van de cliënt of diens familie over onze dienstverlening als klachtenfunctionaris. In 2019 was meer dan 89% van de cliënten van de door ons afgesloten casussen tevreden tot zeer tevreden over onze inzet en het bereikte doel. Dit is veel hoger dan het landelijk gemiddelde van 50% (cijfer afkomstig van Patiëntenfederatie Nederland). Volgens deze organisatie uiten patiënten nu vaker hun ongenoegen dan zes jaar geleden. Het aantal interne klagers die het ook uiten is landelijk gestegen van 50 naar 70%. Als het goed is weet elke cliënt van Cedrah ons nu te vinden. Hopelijk durven ze met hun ontevredenheid, wensen en klachten ook bij ons aan te kloppen.

5. Overige bezigheden klachtenfunctionarissen

5.1 Rapportage

Van iedere klacht die binnenkomt wordt een dossier gemaakt die bestaat uit persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde en iedere actie die de klachtenfunctionaris uitvoert rondom deze klacht wordt daarin geregistreerd. Dit zorgt voor continuïteit, zodat de klacht per direct door een andere klachtenfunctionaris overgenomen kan worden, mocht dit nodig zijn. Deze gegevens worden twee jaar bewaard. Er wordt cumulatief een kwartaal- en jaarrapportage bijgehouden, waarvan een deel, geanonimiseerd op cliëntniveau, naar de afdeling kwaliteit en naar de Raad van Bestuur wordt gezonden.

5.2 PR-activiteiten

Om de functie van klachtenfunctionaris in de organisatie (zowel bij locatiemanagers, teamleiders, medewerkers als cliënten) bekend te maken, hebben de klachtenfunctionarissen verder ideeën ontwikkeld en dit vastgelegd in het PR-plan. In 2019 is binnen Cedrah een folder en visitekaartje uitgegeven met de nieuwste informatie rondom klachtenbehandeling. Ook de website is hierop aangepast.

In 2018 is er een begin gemaakt met het plaatsen van stellingen in het Cederblad, om de medewerkers te prikkelen. Dit is in 2019 voortgezet en afgerond. In 2019 is een start gemaakt met het plaatsen van casuïstiek om de praktijk zo dichterbij de medewerkers te brengen. Wel moeten we concluderen dat de artikelen van de klachtenfunctionarissen in het Cederblad weinig gelezen worden. De klachtenfunctionarissen bezinnen zich nog hoe hier het beste vervolg aan gegeven kan worden.

5.3 Klachtensensitiviteitsbevordering

In 2019 is er een derde klachtenfunctionaris bijgekomen die voornamelijk de klachtensensitiviteitsbevordering tot haar taak heeft gekregen.

Binnen Cedrah is er een PowerPointpresentatie ontwikkeld waarbij er informatie wordt gegeven aan teams over wie de klachtenfunctionarissen zijn, wat zij doen en hoe medewerkers hen kunnen bereiken bij vragen. De nadruk ligt hierbij op de actie vanuit de medewerker. Heeft een medewerker een situatie waar hij niet

goed raad mee weet, laat het de klachtenfunctionaris weten, zij denken graag actief met je mee! Ook het stukje houding en emotie komt hierbij aan bod.

Daarnaast is er een training ontwikkeld die gegeven kan worden aan teams waar regelmatig klachten spelen en waar de manager eerder op wil ingrijpen. Deze training bestaat uit het vergroten van zelfinzicht bij de medewerkers over hun houding ten aanzien van onvrede bij cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers. Daarnaast zal er veel maatwerk zijn rondom het spelen van actuele rollenspellen met houding en emotie in de hoofdrol.

Hoe bovenstaande presentatie en training verder in praktijk zullen worden gebracht is nog in afstemming met locaties. Er is een bijeenkomst geweest met alle locatiemanagers en daar is besloten dat iedere locatie voor zich kiest hoe zij de voorlichting willen vormgeven, alleen met de teamleiders of ook met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende. De planning hiervan ligt per locatie bij de managementsecretaresse.

In 2019 is er een bijeenkomst geweest met de centrale cliëntenraad van Cedrah waarbij een PowerPointpresentatie is gepresenteerd van het werk van de klachtenfunctionarissen en hun inzetbaarheid ook door/op advies van de centrale cliëntenraad.

Op het Centraal Bureau is een lunchbijeenkomst geweest in 2019 waarbij er via een PowerPointpresentatie inzicht is gegeven in het werk van de klachtenfunctionarissen en hoe medewerkers de klachtenfunctionarissen kunnen inzetten bij vragen rondom onvrede/klachten. Betreffende presentatie is ook gegeven aan de klantadviseurs van Cedrah.

5.4 Intern overleg en scholing

In april, juni en december hebben interne overleggen plaatsgevonden met de afgevaardigde kwaliteitsmanager en afgevaardigde van de Raad van Bestuur. Van deze overleggen zijn notulen gemaakt.

In maart 2019 is de derde klachtenfunctionaris, Andréa van Gurp, begonnen met haar functie. Zij heeft een 5-daagse cursus 'klachtenmanagement Zorg' gevolgd, die wordt gepromoot door de VKIG. Deze cursus heeft zij afgerond met het behalen van een certificaat. Ook is zij lid geworden van de VKIG, net als de andere twee klachtenfunctionarissen.

Ria volgt de intervisiebijeenkomsten van de VKIG, regio Veluwe, onder leiding van een erkend supervisor. Intercollegiale consultatie vindt plaats naar behoefte en naar grootte van de klacht of het klachtproces. Dit kan zowel intern als extern. Andréa en Ger-Janneke hebben zich in november 2019 aangesloten bij een intervisiegroep regio Rotterdam.

Ria heeft in 2019 de Bachelor Psychologie behaald bij de Open Universiteit en vervolgt deze met een Master Levenslooppsychologie. Deze bevat vakken zoals (oplossingsgerichte) coaching en positieve psychologie.

De Vereniging klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg, de VKIG, brengt klachtenfunctionarissen in Nederland samen. Met elkaar hebben de leden van de VKIG in 2019 besloten om zich per 1 januari 2020 te registreren bij Registerplein. Daarmee laten de klachtenfunctionarissen aan de werkgevers, aan cliënten en aan de medewerkers/leidinggevenden zien dat ze expert zijn in hun vak en dat ze blijven bijleren. Op deze manier wil Registerplein de kwaliteit van hun vaardigheden waarborgen. De klachtenfunctionarissen hebben van de Raad van Bestuur toestemming gekregen om zich in het komende jaar te registreren.

6. Vooruitblik

Als klachtenfunctionarissen kijken we terug op een enerverend jaar. De rol die we hebben mogen vervullen in het bijdragen aan het oplossen van gevoelens van onvrede, doet ons met veel voldoening terugzien. Het werken aan herstel van de relatie en verbetering van de zorg voor de individuele cliënt leidt tot meer tevredenheid bij zowel de cliënt als de organisatie.

Het presenteren van de functie bij medewerkers en leidinggevenden zal in 2020 een belangrijk aandachtspunt blijven. Hoe weten medewerkers dat wij er zijn en dat wij benaderd mogen worden bij moeilijke situaties? Op iedere locatie zal een overleg plaats vinden met het lokaal management om inzicht te geven in ons werk en juist ook waarvoor wij benaderd kunnen worden en mogelijk ook casussen kunnen overnemen waarmee het management geen uitweg meer weet. Daarnaast willen we ook inspelen op de werkvloer door via de mail een flyer te verzenden aan alle medewerkers waarin wij onze functie promoten.

We hopen dat steeds meer cliënten en medewerkers ons weten te vinden, zodat we samen met hen het pad naar (meer) tevredenheid kunnen bewandelen. De best presterende teams zijn die teams die open met elkaar communiceren over gemaakte fouten, waar meer klachten tevoorschijn komen en waar vervolgens meer verbetermomenten worden georganiseerd. Laat de organisatie een mogelijke stijging van het aantal klachten niet zien als een bedreiging. Sneller signaleren en beter begeleiden van klachten betekent dat het vertrouwen en daarmee de relatie sneller verbeterd of hersteld kan worden.

Tevredenheid is rijkdom. Onbetaalbaar, maar het vertaalt zich wel.

*De afhandeling van
klachten vindt
voortvarend,
patiëntgericht en
oplossingsgericht plaats
(artikel 6, WKKGZ)*