

Jaarverslag en aanbevelingen klachtenfunctionarissen 2019

Een kort en krachtig jaarverslag 2019. Hiermee geven we een inkijk in de klachten die in 2019 zijn ontvangen.

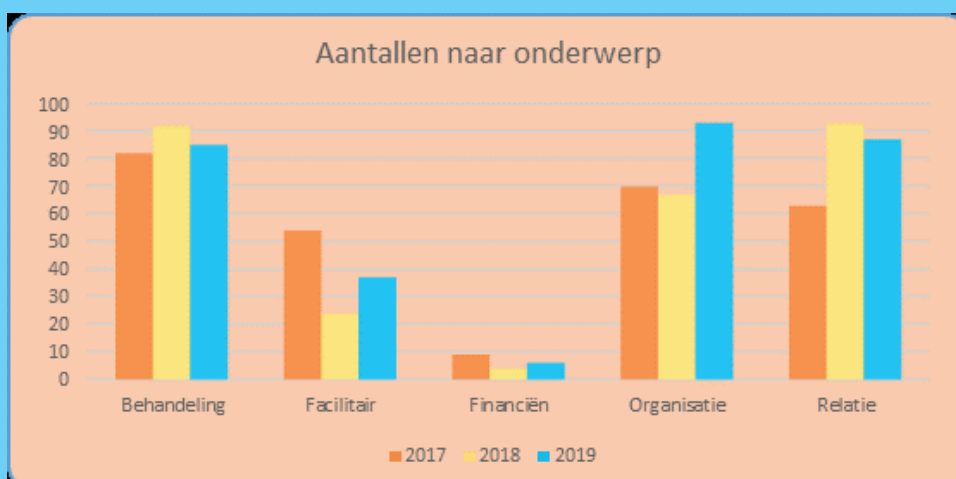
*Henk Brouwer
Esther Verlinde*

Onvrede en klachten

Cliënten, patiënten, bewoners, vertegenwoordigers en nabestaanden kunnen hun onvrede, vragen en klachten kenbaar maken bij Rivas. Een klacht wordt beschouwd als een waardevol advies. De meeste klachten worden in behandeling genomen door de onpartijdige klachtenfunctionarissen. Via bemiddeling zetten zij zich in om de klacht op een zodanige wijze te behandelen, dat aan alle betrokkenen recht gedaan wordt. Ruim 80% van de klachten is in 2019 naar tevredenheid van de klager afgewikkeld.



Aantallen naar onderwerp



Wat valt op?

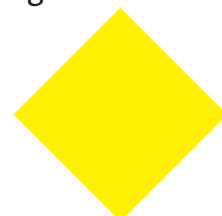
Binnen het hoofdonderwerp Relatie hadden 25 klachten betrekking op de communicatie tussen cliënt en zorgverlener. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar. Het aantal klachten over bejegening (de manier waarop iemand benaderd wordt door een ander) nam juist toe. Wat verder opvalt is de toename van klachten over de organisatie van de zorg. Bij ruim een kwart van deze klachten ging er iets mis bij het maken van een afspraak in het ziekenhuis.

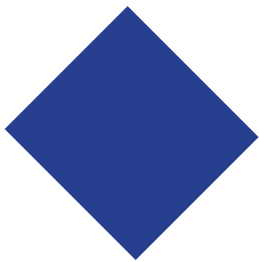
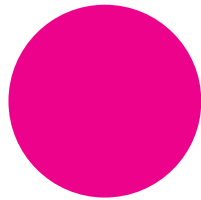
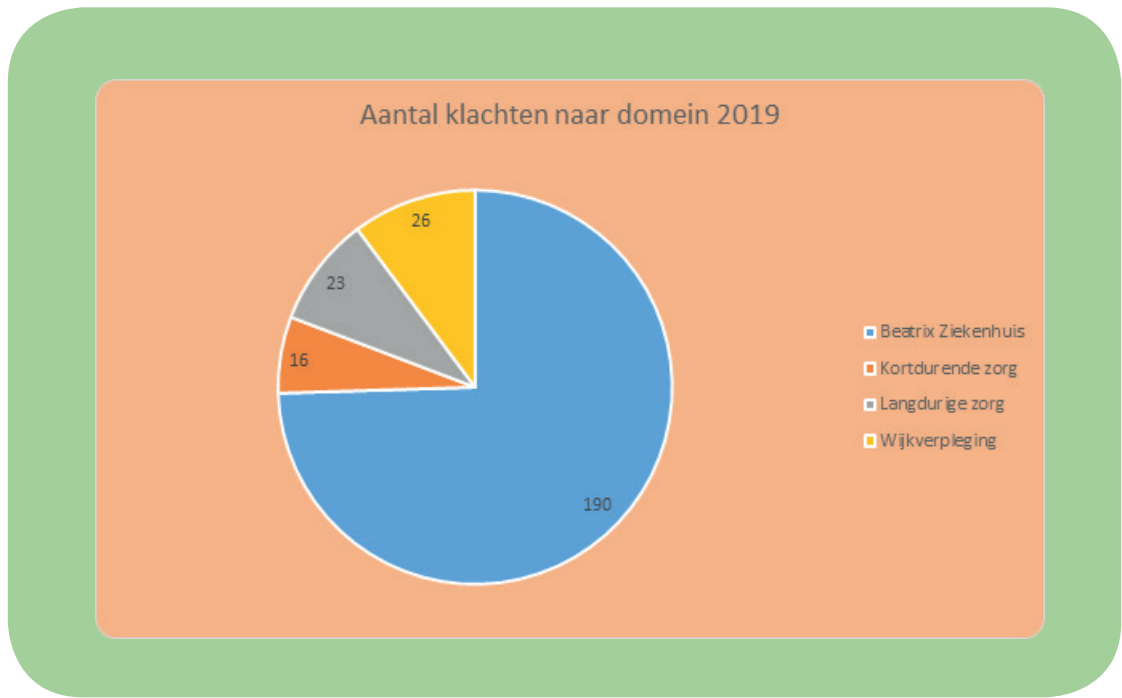
Bejegening, maar ook communicatie/informatie zijn essentiële onderdelen van goede zorgverlening en verdient ieders aandacht. Vandaar een paar concrete tips:

- Doe geen beloftes die je niet kunt waarmaken
- Doe wat je zegt en zeg wat je doet
- Durf te zeggen dat je iets niet kunt of iets niet tot de mogelijkheden/taken pakket behoort
- Stem de informatie die je geeft af op de patiënt en peil of informatie is overgekomen
- Herhaal informatie of laat de cliënt zelf de informatie herhalen
- Bericht voor ouderen niet alleen met de cliënt communiceren maar ook met mantelzorgers om miscommunicatie te voorkomen. Dit in overleg met de cliënt



Opvallend was een toename van het aantal signalen aan de organisatie. Hierbij geeft een klager zijn onvrede aan, maar heeft geen behoefte aan verdere bemiddeling.





Aanbevelingen

Klachten worden regelmatig als een aanval gezien. Men schiet dan in eerste instantie in de verdediging. Een verdedigende houding lost echter niets op. Wat is beter? Luister naar het verhaal van de klager en leef je in. Als excuses op zijn plaats zijn, bied deze dan aan en leg uit wat je gaat doen om herhaling te voorkomen.

Een empathische reactie op een klacht kan al veel onvrede en boosheid wegnemen.

Onvrede tijdig opmerken en bespreken kan een klacht voorkomen. Het loont vaak de moeite om daar in te investeren.



Ontwikkelingen

Het afgelopen jaar is het aantal klagers gestegen van 218 in 2018 naar 252 in 2019. Het aantal klachten is met 10% gestegen van 281 naar 309.

In april 2020 is Henk Brouwer gestopt als klachtenfunctionaris in verband met vervroegd pensioen.

Liesbeth Schagen heeft hem opgevolgd.

