

Samen en
persoonlijk

Sensire

Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland

Jaarverslag 2017

Stichting Sensire

Varsseveld, maart 2018



Inleiding

Werkingsfeer

De Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland behandelt klachten van klanten van Sensire en van Sutfene.

In dit jaarverslag over het jaar 2017 zijn de werkzaamheden van de Regionale klachtencommissie Oost- Gelderland ten behoeve van Sensire vastgelegd.

Toegankelijk voor klanten

Sensire probeert zo goed mogelijk aan de wensen van klanten te voldoen. Toch is het mogelijk dat er klachten zijn. Sensire hoort de klachten graag, zodat zij die kan oplossen en herhaling van eventuele problemen kan voorkomen.

In een speciale folder, en op de website wordt aangegeven hoe een klacht bij de klachtencommissie ingediend kan worden. Ook wordt de mogelijkheid genoemd dat klanten zich kunnen laten bijstaan door Zorgbelang Gelderland. Daarnaast beschikt Sensire over een klachtenfunctionaris die klanten kan adviseren en bijstaan.

Het voortraject

De klant kan zijn klacht direct neerleggen bij de Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland; hij kan zijn klacht ook eerst bespreken in de instelling, al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris en, wanneer hij daarover niet tevreden is, alsnog zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

De meeste klachten worden opgelost in een gesprek met de betrokken medewerker en diens leidinggevende.

In sommige gevallen heeft een klant behoefte zich te laten ondersteunen wanneer hij zijn klacht wil bespreken, of wanneer hij zijn klacht verder wil laten afhandelen door de klachtencommissie. In die gevallen kan de klant zich laten bijstaan door een interne klachtenfunctionaris. Mevrouw Grandia is in 2017 als klachtenfunctionaris voor zowel Sensire als Yunio opgetreden.

De klachtencommissie

De Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland bestaat uit vijf leden, van wie één de voorzitter is:

Mevrouw mr. W. G. de Langen, voorzitter,

Mevrouw R. Wiendels, voorgedragen door het werkveld (per 1 mei 2014)

Mevrouw P. Folkerts-van der Graaf, voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad Sensire,
De heer J. Boerema, voorgedragen door de Centrale Clientenraad Sutfene (per 1 december 2014)

De heer T. van Dorsten, voorgedragen door Sensire vanwege de continuïteit van de commissie.

Leden deskundigen zijn:

Mevrouw A. Jansonius, specialist ouderengeneeskunde

De heer A. Zijlstra, specialist ouderengeneeskunde

De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris, de heer mr. W. H. Klein en mevrouw M. van Oene van het bestuurssecretariaat Sensire.

1. De klachtenbehandeling

De klachtencommissie

De Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland behandelt de klachten conform het vigerende klachtenreglement dat verplicht door leden van de brancheorganisatie Actiz wordt gehanteerd.

De beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht is van belang bij de beslissing of de klacht daadwerkelijk in behandeling wordt genomen.

Op grond van de behandeling van de klacht, na hoor en wederhoor, besluit de commissie of de klacht al dan niet gegrond is. Wanneer de klacht gegrond is, wordt de klager in het gelijk gesteld. De commissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder om de desbetreffende klacht op te lossen, of soortgelijke klachten in het vervolg te voorkomen.

Nieuw klachtenreglement

Op 1 januari 2017 is een nieuw klachtenreglement in werking getreden als gevolg van de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna Wkkgz) per 1 januari 2017.

De Wkkgz beoogt de toegankelijkheid en inzichtelijkheid van de rechten en plichten van zorgaanbieder en cliënt te vergroten. Daarbij worden als uitgangspunten genomen dat klachten zo dicht mogelijk bij de bron en zo veel mogelijk in onderling overleg moeten worden opgelost, en om de klachten in een zo vroeg mogelijk stadium aan te pakken.

Geschillencommissie

Wanneer de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder met de uitspraak van de commissie niet tevreden is, kan hij in beroep gaan bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg,

2. Verslag van de activiteiten in 2017

De klachtencommissie is in 2017 eenmaal bijeen geweest om ontwikkelingen op het gebied van het klachtrecht te bespreken. Daarbij is onder meer aandacht besteed aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de effecten van deze wet op de huidige werkwijze en procedures. Tevens is gesproken over ontwikkelingen in de zorgsector en meer specifiek binnen Sensire. Tenslotte is met mevrouw Grandia, de klachtenfunctionaris van Sensire, gesproken over de interne klachtenbehandeling en de samenwerking met de klachtencommissie.

Formele klachtenbehandeling door de Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland

Er zijn in 2017 drie formele klachten ingediend, waarvan 2 klachten gericht tegen Sutfene en 1 klacht gericht tegen Sensire.

De klacht gericht tegen Sensire had betrekking op de vraag of het bestaande zorgplan geactualiseerd mocht worden, de kwaliteit van de zorgverlening en tenslotte de bejegening van de klant door medewerkers van Sensire. De klacht is op twee onderdelen gegrond en op de overige onderdelen ongegrond verklaard. De uitspraak van de commissie is door de bestuurder van Sensire onverkort overgenomen en tot uitvoering gebracht.

Geschillencommissie

De klager over de zorg van Sensire heeft geen beroep ingesteld bij de geschillencommissie.

Interne klachtenbehandeling

Sensire heeft, in lijn met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, een klachtenfunctionaris in dienst. Deze klachtenfunctionaris verstrekt informatie over de klachtenregeling en staat klagers bij bij het formuleren en indienen van hun klacht. Zij vervult tevens waar mogelijk een bemiddelende rol tussen klager en de functionarissen van Sensire of Yunio met als inzet de klacht naar tevredenheid van de klant op te lossen. De klant heeft altijd de keuze – ook tijdens of na bemiddeling van de klachtenfunctionaris - om de klacht aan de klachtencommissie voor te leggen voor behandeling en een formele uitspraak.

Overzicht interne klachtenbehandeling 2017

Uit het volgende overzicht blijkt dat **de klachtenfunctionaris van Sensire** in 2017 betrokken is geweest bij 21 interne klachtenbehandelingen, waarvan 19 nieuwe en 2 lopende klachten.

Omschrijving klacht	Ondernomen actie	Naar tevredenheid afgehandeld?
Sensire algemeen: geen klachten ontvangen		
Wijkzorg		
1. Onvoldoende uitleg over veranderingen en procedures; fouten worden niet geregistreerd.	Na gesprek met de wijkverpleegkundige worden nieuwe en meer duidelijke afspraken over bereikbaarheid wijkverpleegkundige en communicatie over veranderingen in de zorgverlening gemaakt.	Ja
2. Onjuiste voorlichting waardoor klant uit zorg is gehaald tijdens opname revalidatie	Sensire heeft de fout toegegeven en excuses gemaakt. Klant heeft verzorgende bedreigd en is daarop schriftelijk aangesproken, waarna klant zich heeft verontschuldigd.	Ja
3. Dochter heeft gebeld over zorgverlening aan haar vader, die op bed is teruggelegd na onwel geworden te zijn. Situatie wordt als onhoudbaar getypeerd.	Na contact met het team is gebleken dat de huisarts bedrust heeft voorgeschreven in afwachting van opname in het verpleeghuis voor een observatie. Klacht is opgeschort.	Nvt
4. Urendeclaratie klopt niet, zorgplan niet aangepast op veranderingen.	Gesprek met de wijkverpleegkundige leidt tot betere verificatie van de uren en aanpassing zorgplan.	Ja
5. Onvrede over wijkverpleegkundige, klager wil geen aanpassingen, slechte communicatie	Verandering van wijkverpleegkundige besproken, voorwaarden gesteld om de zorg te kunnen continueren. Escalatie met bedreiging en gijzeling waardoor de zorg is gestaakt.	Nee, klachtbehandeling is afgebroken.
6. Klager gaat niet akkoord met aanpassing zorgplan, is ontevreden over de zorgverlening en beschuldigt medewerkers	Veel gesproken met klager, zorgverleners en soms met cliëntondersteuner erbij. Heeft niet tot oplossing geleid. Team zorgverleners raakte overspannen. Klacht doorverwezen naar de klachtencommissie.	Klachtencommissie heeft uitspraak gedaan, klacht afgehandeld.

Omschrijving klacht	Ondernomen actie	Naar tevredenheid afgehandeld?
van diefstal. Veel beschuldigende mails naar privé mailadressen zorgverleners.		
7. Klager heeft moeite met de manier van communiceren van de zorgverlener. Voelt zich eenzaam en wil meer begrip.	Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over de onderlinge wijze van communiceren. Afspraken worden beter vastgelegd. De wijkverpleegkundige kijkt nog naar uitbreidingsmogelijkheden zorg om dochter en mantelzorg te ontlasten.	Ja
8. Slechte communicatie met klager over aanpassing tijdstip verzorging en inzet andere verzorgenden.	Sensire maakt excuses voor de communicatie en er worden afspraken gemaakt over vaste verzorgenden en over het afscheid kunnen nemen van de voormalige verzorgenden.	Ja
9. Wisseling van zorgverleners door ziekte en vakantie en vervanging door te jonge mensen wordt door de klager niet gewaardeerd. Zorgverlening gestaakt door klager.	Uit het contact met het zorgteam blijkt dat klager de zorgverleners heeft weggestuurd en klager bezwaar heeft tegen zorgverleners in opleiding. Zorg zal op verzoek van klager worden hervat. Klager heeft zich aangemeld bij andere zorgverlener en zal tussentijds desgewenst de zorg van Sensire ontvangen.	Ja
10. Zorgverlener belast dochter van klant onnodig met vragen over medicatie.	De wijkverpleegkundige neemt actie om deze belasting voortaan te voorkomen.	Ja
11. Overdracht naar ander team slecht verlopen. Klager wil geen aanpassingen aan douche doen en ontvangt geen hulp bij aanvraag PGB.	Nog in behandeling.	-
12. Wisseling van medewerkers ondanks eerdere toezegging dat er geen verandering zou optreden, afspraken niet nagekomen, negatieve bejegening richting klager.	De wijkverpleegkundige maakt nieuwe afspraken over inzet en planning van dezelfde verzorgenden. Tevens wordt binnen het team gesproken over de sfeer jegens klager. Een coach wordt bij het team betrokken. Sneller uitspreken van irritaties voorkomt problemen.	Ja
13. Ondanks gemaakte afspraken worden veranderingen doorgevoerd zonder overleg.	Gesprekken met de huisarts, wijkverpleegkundige, klager en zoon over de situatie, die bij klager tot stress en insulten leiden. Andere vorm van psychische begeleiding wordt onderzocht en aan herstel	Loopt nog.

Omschrijving klacht	Ondernomen actie	Naar tevredenheid afgehandeld?
	van vertrouwen wordt gewerkt.	
Wonen met Zorg		
14. Klager wil opnieuw praten over de slechte verzorging van haar moeder, die 'daardoor' overleden is.	Eerdere klacht is door IGZ onderzocht en de IGZ heeft hierover uitspraak gedaan. Deze klacht kon niet opnieuw in behandeling worden genomen.	Ja
15 . Tijdens crisisopname vader is niet met de familie gesproken. Veelvuldige miscommunicatie tijdens ziekenhuisopname heeft tot fouten geleid. Familie boos en gefrustreerd.	Gesprek met teamverpleegkundige heeft geleid tot de erkenning dat te weinig aandacht aan de vragen en emoties van de familie is besteed. Excuses zijn hiervoor aangeboden. De gang van zaken is binnen het betreffende team besproken.	Ja
16 Na ziekenhuisopname keert vader terug in Den Ooiman, waarna complicaties optreden die verzorgenden niet goed aan kunnen en paniek optrad. De specialist ouderenzorg kwam niet door slechte communicatie. Vader overleden, grote psychische impact op de familie.	Manager meldt dat er al een onderzoek liep naar de gang van zaken. De uitkomsten worden binnenkort verwacht. Er zijn uitgebreid excuses gemaakt voor de gemaakte fouten. Ook de houding van de specialist ouderenzorg is uitgebreid besproken.	Loopt nog

Omschrijving klacht	Ondernomen actie	Naar tevredenheid afgehandeld?
Mobiele Nachtzorgteam		
17. Klager kan opmerking verpleegkundige niet waarderen en heeft het idee dat deze verpleegkundige haar niet mag, afspraken over tijdstip zorg gaan vaak mis.	Het gesprek met klager en verpleegkundige leidt tot meer duidelijke afspraken over de planning van zorg. Verpleegkundige heeft nooit gemeld bij klager dat hij aan een oor doof is en daardoor ontstaan misverstanden.	Ja
18. Klager geeft aan te weinig ondersteuning te hebben ondervangen na ziekenhuisverblijf. Bejegening door de verpleegkundige was onprofessioneel en kwetsend, verpleegkundige is niet meer welkom.	Het gesprek met de wijkverpleegkundige en betreffende verpleegkundige is gevoerd. De verpleegkundige gaat binnenkort uit dienst, geeft zelf aan dat hij overvraagd was en het niet zijn intentie was om kwetsend over te komen.	Ja
19. Sociaal Team vroeg om opheldering omdat iemand in aanleunwoning lang op de grond had gelegen, vervuild was. Waarom heeft Sensire het team niet ingeschakeld?	Betreffende mijnheer was geen klant van Sensire. Na de vondst is door Sensire bemiddeld om mijnheer op te nemen in verpleeghuis, hetgeen inmiddels is gerealiseerd. Hierover is het Sociaal Team geïnformeerd.	Ja
Expertise Centrum		
20. Klager klaagt over onheuse bejegening door fysiotherapeut en heeft manager hierover geïnformeerd. Situatie is geëscaleerd, klager is niet meer welkom en voelt zich de dupe van het geheel.	Met veel partijen zijn gesprekken gevoerd, soms met klager en soms zonder klager. Niet alles kon opgelost worden. Uiteindelijk heeft klager zich gehoord gevoeld.	Ja

Omschrijving klacht	Ondernomen actie	Naar tevredenheid afgehandeld?
Algemeen Maatschappelijk Werk		
21. Maatschappelijk werkende heeft telefonisch contact gezocht met de 2 zonen van zijn cliënt om het contact te herstellen. Zoon is heel boos hierover, wil geen contact vanwege traumatisch verleden en heeft als gevolg van dit voorval een terugval. Klaagt over de gang van zaken en wil excuses.	Uit het gesprek met de betreffende maatschappelijk werkende bleek dat zij met goede bedoelingen de beide zonen had gebeld, eerdere ervaringen met deze werkwijze waren wel positief. Dit gesprek is naar de zoon teruggekoppeld, met excuses.	Ja
Medisch Service Center (MSC)		
22. Klager meldde dat hij onbeschoft was behandeld toen hij het MSC belde.	Uit contact met het MSC bleek dat klager zelf de haak op de hoorn had gegoid en geen informatie wilde geven. Na terugkoppeling met de klager was de klacht opgelost.	Ja

Conclusies en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris Sensire

conclusies

1. Heldere communicatie zowel met cliënten als met collega's blijft een belangrijk aandachtspunt. Door de toenemende complexiteit van de zorgvraag wordt steeds meer van de verzorgenden gevraagd.
2. Mantelzorgers worden zwaarder belast door de complexere zorgvragen. Dit resulteert soms in overdreven bemoeienis met de zorg. Dit vraagt veel van verzorgenden om hier goed mee om te kunnen gaan.
3. Het afgelopen jaar zijn verschillende wijkteams in elkaar geschoven. Dit heeft soms geleid tot wisseling van verzorgenden. Deze wisseling had soms gevolgen voor de kwaliteit van de zorg. Verschillen van aanpak en het niet goed inlezen in het zorgdossier heeft tot onvrede bij cliënten geleid.
4. Nieuwe collega's, die aan elkaar moeten wennen, lieten hun onvrede hierover soms aan cliënten merken.
5. De verandering binnen teams is niet altijd goed aan de cliënten uitgelegd waardoor bij hen onrust en onvrede ontstond.
6. In dit jaar was ook een toename van cliënten met psychische / psychiatrische problemen. De vraag is: hoe gaan zorgverleners daar mee om, hoe stellen ze grenzen aan grensoverschrijdend gedrag? Dit niet alleen ter bescherming van de cliënt, maar zeker ook voor de veiligheid van het personeel. Wanneer mag zorg geweigerd worden? Hierover is onduidelijkheid. Er is behoefte aan meer ondersteuning bij lastige zorgvragen en bij spanningen binnen teams.

7. Aandacht voor mantelzorgers c.q. familie is belangrijk. Wanneer de familie het gevoel heeft dat zij niet serieus wordt genomen, leidt dit tot onnodige spanningen en problemen. Het is in het begin een investering, maar het kan veel onnodige spanningen voorkomen.

aanbevelingen:

8. Teams proberen soms te lang zelf oplossingen te vinden voor problemen met cliënten c.q. mantelzorgers. Hierdoor gaan ze over hun eigen en elkaars grenzen heen. Er moet eerder om hulp gevraagd worden. Gebleken is dat soms de manager te laat op de hoogte werd gesteld van wat er speelt. Hierdoor zijn er situaties ontstaan die wellicht te voorkomen waren geweest. Hierdoor raken medewerkers overbelast. Training en ondersteuning is erg belangrijk. Manager wijkzorg heeft dit al opgepakt. Dat geldt ook voor de vraag over weigering van zorg bij grensoverschrijdend gedrag c.q. onveilige situaties.

Tot slot merkt de klachtenfunctionaris op dat over het algemeen de motivatie van medewerkers groot is. Zij ervaart steeds opnieuw de bereidheid om tot een oplossing te komen wanneer er een klacht is. Leer/verbeterpunten worden als ondersteunend ervaren en overgenomen.

3. Verspreiding van het jaarverslag


Het jaarverslag van de regionale Klachtencommissie Oost Gelderland wordt aangeboden aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van Stichting Sensire. Tevens wordt het jaarverslag gezonden aan de managers en stafhoofden van Sensire en Yunio als ook aan de Centrale Cliëntenraad van Sensire.

Het jaarverslag wordt tevens verzonden aan de Regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg, aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg en aan het patiënten- en consumentenplatform Zorgbelang Gelderland.

Namens de Regionale Klachtencommissie Oost Gelderland,
optredend voor Stichting Sensire,

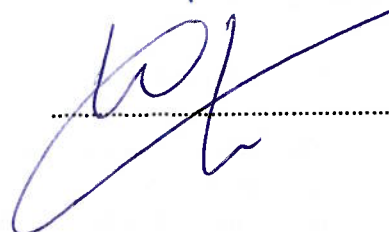
Varsseveld, 25 maart 2018

mr. W. G. de Langen
voorzitter



.....

mr. W.H. Klein
ambtelijk secretaris



.....