

Jaarverslag 2008



Klachtencommissie Zorg Midden-Holland



VOORWOORD

Voor u ligt het zesde jaarverslag van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

In het afgelopen jaar heeft de commissie in totaal tien klachten ontvangen.

Dat is een aanmerkelijke stijging ten opzichte van vorige jaren.

Waar dat precies in zit is weten we eerlijk gezegd niet. Worden cliënten en hun familie mondiger? Weet men de klachtencommissie beter te vinden? Is er hier en daar sprake van minder kwaliteit?

Wat als een rode draad door de klachten heen loopt is het onderwerp communicatie. Hier valt veel te winnen, met weinig of geen financiële inspanning.

Zorgvuldige en tijdige communicatie dragen in belangrijke mate bij aan het vertrouwen tussen instelling, cliënten en familie. Naast onze uitspraken over de klachten behoorde 'communicatie' tot een van de meest voorkomende aanbevelingen die we als commissie deden.

We hopen dat de talrijke aanbevelingen die we hebben gedaan aanzetten tot bespreking, verandering en verbetering.

Ook in 2009 blijven wij met ijver streven naar bekendheid van ons werk. Naast onze folder, aandacht voor het werk van onze commissie in de huisbladen is er de website. Onze website www.klachtverzorg.nl werd door 497 bezoekers bezocht.

Wij hopen dat cliënten die dat wensen ook in 2009 de weg naar de klachtencommissie nog beter kunnen vinden.

Vorig jaar schreven we dat de Vierstroomzorg met haar klachtencommissie mogelijk in 2008 zou aanschuiven. Zover is het nog niet, maar we rekenen er wel op dat in 2009 hierover finale duidelijkheid komt.

Terugkijkend op 2008 kan worden gezegd dat er veel werk is verzet. Met dank voor de grote inzet vanuit de leden en de uitstekende samenwerking met de Raad van Bestuur van Zorgpartners.

Ton van Huut

Voorzitter



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Werkwijze	4
3	Rapportage klachten	6
4	PR & communicatie	15
5	Samenstelling commissie	16
6	Voornemens nabije toekomst	16

Tabellen

Tabel 1	Overzicht klachten 2008 algemeen	12
Tabel 2	Overzicht status klachten 2008	13
Tabel 3	Doorlooptijd klachtenbehandeling 2008	14

Bijlagen

Bijlage 1	Checklist klachtafhandeling
Bijlage 2	Jaarcyclus klachtencommissie

1 INLEIDING

De Klachtencommissie Zorg Midden-Holland bestaat nu tien jaar. De commissie constateert dat steeds meer cliënten en familieleden de klachtencommissie weten te vinden.

Er zijn twee digitale klachten binnengekomen en het aantal bezoekers van de website is gestegen in de loop van 2008. Afgelopen jaar stond in het teken van de klachtafhandeling en een wisseling van de samenstelling van de commissie.

Dit jaarverslag 2008 gaat in op de volgende onderdelen: werkwijze, afhandeling klachten, PR en communicatie, samenstelling commissie en een vooruitblik op toekomstige activiteiten.



2 WERKWIJZE

Klachtenreglement

Het klachtenreglement dient als leidraad voor de werkwijze van de commissie. Het reglement is in 2007 uitgebreid en aangepast. In 2008 is er een 'checklist klachtafhandeling' gemaakt waarin de te volgen procedure uit het reglement stapsgewijs is opgenomen. Op deze wijze is het proces van de klachtafhandeling inzichtelijk (bijlage 1). Tevens is een jaarcyclus gemaakt met vaste activiteiten die door het jaar verspreid plaats vinden zoals PR, web onderhoud en jaarlijkse bijeenkomsten. (bijlage 2)

De taken van de commissie zijn: de behandeling van klachten van cliënten, het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de zorgaanbieders, het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of de organisatie ervan en het uitbrengen van geanonimiseerde periodieke rapportages.

De klachtencommissie heeft in 2008 tien keer vergaderd. Voor het grootste deel zijn de bijeenkomsten besteed aan de behandeling van de klachten. PR en communicatie was daarnaast een belangrijke terugkerend onderwerp. In maart vond de jaarlijkse netwerkbijeenkomst met vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen van de aangesloten instellingen plaats. Thema's van deze bijeenkomst waren: aantal klachten intern en extern en de normen verantwoorde zorg. De commissie heeft in november het jaarlijkse overleg met het Bestuur van de Stichting Zorgpartners gehad waar een aantal ontwikkelingen in de zorg besproken is waar Stichting Zorgpartners mee te maken heeft zoals de AWBZ ontwikkeling, zorgzwaarte bekostiging, planning (ver-) bouw locaties en ten slotte de terugkoppeling van raadplegingen cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

Secretariaat

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is belast met de organisatorische kant van de klachtenafhandeling. De ambtelijk secretaris is aangesteld voor de periode van een jaar met een back-up secretaris. Het postadres is in 2008 van gelijk gebleven. (CC Zorgadviseurs in Woerden)

Evaluatie klachten

De klachtencommissie hecht aan feedback van klagers en beklaagden. In 2008 is gestart met het structureel evalueren van de klachtafhandeling met de klagers. Deze telefonische evaluatie vindt plaats twee maanden na de uitspraak. In 2008 zijn 5 klachten geëvalueerd en de 4^e klacht uit 2007. Naast de evaluatie met de klager ontvangt de klachtencommissie drie maanden na de uitspraak van de locatiemanager bericht wat hij/zij met de aanbevelingen gedaan heeft. De klacht komt na de evaluatie met de klager en de informatie van de locatie terug op de agenda van de klachtencommissie, waarna de klacht wordt afgesloten en de gegevens gearchiveerd. Alle klachten in 2008 zijn binnen de reglementaire periode van 4 maanden behandeld.



De volgende opmerkingen zijn door zes klagers teruggegeven n.a.v. de klacht evaluatie:

1. Was u tijdens de klachtenafhandeling tevreden over:

	Uitstekend	goed	voldoende	matig	slecht
De informatie met betrekking tot de te volgen procedure	2x	3x	1x		
De informatie met betrekking tot de voortgang		5x	1x		
Het antwoord op uw vragen	2x	3x	1x		
De snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld	1x	2x	2x		1x
Het contact met de ambtelijk secretaris	2x	4x			
De wijze waarop het hoorgesprek is verlopen	1x	4x	1x		

2. Hebt u suggesties voor verbetering van onze klachtenafhandeling?

Er is 2x genoemd dat de doorlooptijd sneller zou mogen.

3. Bent u tevreden over het resultaat/ de uitspraak?

Opmerkingen die hierbij gegeven zijn:

- Ja, maar teleurgesteld in de actie van de locatie
- Deels tevreden, klacht geheel gegrond gezien
- Ja, blij met brief locatie
- Ja, maar er zijn nog steeds dit soort incidenten

4. Hoe bent u bij onze klachtencommissie gekomen?

- Folder klachtencommissie 2x
- Internet 1x
- cliëntenraad 1x
- interne klachtenfunctionaris 2x



3 RAPPORTAGE KLACHTEN

In 2008 zijn negen nieuwe klachten in behandeling genomen, een klacht niet ontvankelijk verklaard en bovendien is klacht 2007-4 begin 2008 afgerond. Er volgt een korte omschrijving van de verschillende klachten en de bijbehorende uitspraken. Vervolgens zijn de kerngegevens met betrekking tot de klachten in tabelvorm weergegeven.

Klacht 2007- 4 Uitspraak: ongegrond

Een klacht over het verdwijnen van medicatie uit het bedtafeltje van een bewoner in Zorgcentrum De Riethoek. Deze klacht is eind november 2007 ontvangen en ontvankelijk verklaard. Voor de klachtencommissie was niet vast te stellen wat er met de medicatie uit de klacht is gebeurd. De informatie die de klachtencommissie heeft verkregen van de zijde van de apotheek en met betrekking tot het voorraadbeheer van het verpleeghuis, heeft onvoldoende houvast gegeven. Er is onvoldoende bewezen dat er sprake was van diefstal of vermissing waarmee deze klacht wegens gebrek aan bewijs ongegrond is. De klachtencommissie heeft aanbevelingen gedaan t.a.v. de medicijndistributie en het zorgplan m.b.t. het registreren van afspraken met cliënten die medicatie in eigen beheer houden.

Klacht 2008- 1 Uitspraak: deels gegrond

Een klacht in Huize Souburg betreffende de zorgverlening m.b.t. de volgende punten:

- onvoldoende geschoold personeel (gegrond)
- veel verloop onder het personeel (ongegrond)
- niet serieus genomen worden (ongegrond)
- onvoldoende luisteren (ongegrond)
- niet creatief meedenken aan oplossingen (gegrond)
- geen of onvoldoende persoonlijke begeleiding (gegrond)
- onvoldoende uitleg en communicatie over maatregelen en beleid in de zorgverlening (gegrond)

De klacht is ontvankelijk verklaard. De punten: onvoldoende geschoold personeel, niet creatief meedenken aan oplossingen, onvoldoende persoonlijke begeleiding en onvoldoende uitleg en communicatie over maatregelen en beleid in de zorgverlening, zijn naar het oordeel van de klachtencommissie bewezen en gegrond verklaard. De werkdruk wordt door medewerkers als hoog ervaren. Er is verloop onder het personeel zichtbaar maar de oorzaak van vertrek is niet noodzakelijkerwijs het gevoerde beleid van de locatie. Daarnaast spelen er in deze klacht een tweetal meer subjectieve punten een rol die te maken hebben met de persoonlijke beleving van de klager, namelijk het niet serieus genomen worden en het ervaren dat er onvoldoende geluisterd wordt. De klacht is daarmee deels gegrond verklaard door de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft aanbevelingen gedaan t.a.v. scholing en begeleiding van medewerkers m.b.t. het gebruik en controle op het gebruik van het zorgplan.



Klacht 2008- 2 Uitspraak: deels gegrond

Een klacht in verpleeghuis de Riethoek betreffende drie onderdelen:

- onzorgvuldig handelen
- (te) laat naar het ziekenhuis doorverwijzen
- cliënt is daardoor (sneller) overleden

De klachtencommissie heeft de klacht ontvankelijk verklaard. Bij de behandeling van de klacht blijkt dat de communicatie rondom gezondheidsproblemen en het perspectief hiervan niet duidelijk zijn besproken met de klager. De klachtencommissie heeft de klacht deels gegrond verklaard. Per onderdeel zijn de volgende bevindingen gedaan:

- Onzorgvuldig handelen (gegrond)

Zorgverleners van De Riethoek hebben klager niet voldoende geïnformeerd over hun bevindingen en zij hebben niet gecheckt of de klager volledig op de hoogte was van de gezondheidstoestand.

- Te laat naar het ziekenhuis doorverwijzen (ongegrond)

De klachtencommissie heeft kunnen constateren, dat op medische gronden niet te laat is verwezen naar het ziekenhuis.

- Sneller overlijden (ongegrond)

Mede op basis van de gegevens van het medisch dossier van het ziekenhuis is niet vast te stellen dat de cliënt uit deze klacht sneller is overleden door het gevoerde zorgbeleid van De Riethoek.

De klachtencommissie heeft aanbevelingen gedaan t.a.v. scholing en begeleiding van medewerkers m.b.t. het gebruik van het zorgplan. Daarnaast t.a.v. het regelmatig checken bij cliënten of diens familie of de gegeven informatie begrepen is.

Klacht 2008- 3 Uitspraak: deels gegrond

Een klacht in verpleeghuis Bloemendaal betreffende ervaren tekortkomingen in de zorgverlening (verkeerde medicatie en nalatigheid medicatie en lange wachttijd), bejegening en het niet nakomen van afspraken zoals douchen. De klacht is ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie heeft geconstateerd dat er geen sprake geweest is van goede communicatie tussen klager en medewerkers. Daarnaast is er weinig rapportage terug te vinden in het zorgdossier en werd een vast aanspreekpunt m.b.t. de zorg (EVV) gemist door de klager. Feedback door familie is wel genoteerd maar niet of nauwelijks gecommuniceerd en opgepakt. Deze klacht is in zijn geheel deels gegrond geklaard. Ten aanzien van de onderdelen zijn de volgende uitspraken van toepassing:

- Medicatie (ongegrond)

Het geven van verkeerde medicatie is niet aantoonbaar gemaakt. Er is naar mening van de klachtencommissie wel sprake van nalatigheid omdat de uitleg aan klager over de aangepaste medicatie onvoldoende was. Bovendien is in het verslag van het familiegesprek gerapporteerd dat de medicatie niet altijd volgens afspraak is gegeven.

- Wachttijd (ongegrond)

Voor de klachtencommissie is niet vast komen te staan dat een lange wachttijd zich daadwerkelijk heeft voorgedaan.

- Douchen (niet een keer douchen tijdens twee weken opname).(gegrond)



Zowel klager als beklagde geven aan dat er tijdens het verblijf in de instelling niet één keer gedoucht is. De klachtencommissie kan niet terugvinden in het zorgdossier waarom er niet gedoucht is.

- Niet nakomen afspraken (deels gegrond)

Klager werd niet op verzoek naar beneden gebracht ondanks toezegging. De aanvraag voor een elektrische rolstoel om zelfstandig naar beneden te gaan werd niet opgepakt.

- Een onjuiste bejegening (ongegrond)

Het was voor de klachtencommissie niet objectief vast te stellen dat er sprake is geweest van onjuiste bejegening.

De klachtencommissie heeft aanbevelingen gedaan t.a.v. zorgvuldige rapportage en communicatie met cliënten, een vast aanspreekpunt voor cliënten aanwijzen en regelmatig checken bij cliënten of diens familie of de gegeven informatie begrepen is.

Klacht 2008- 4 en klacht 2008-5 Uitspraak: gegrond

Dit betreft twee klachten uit zorgcentrum Savelberg in verband met overlastgevend gedrag van een medebewoner. De beide klachten zijn ontvankelijke verklaard. Beide klachten zijn gezamenlijk besproken in één hoorzitting met één uitspraak zoals vooraf besproken met klager en beklagde. Klagers verwijten de locatie niet in staat te zijn afdoende maatregelen te nemen tegen overlastgevend gedrag van een andere bewoner, waardoor de veiligheid van andere bewoners in het geding komt. Hierbij spelen de volgende punten:

- Aantasting van de persoonlijke integriteit (gegrond)
- Molest (door 'geweld' overlast aandoen) (gegrond)
- Onveiligheid op de eigen kamer/afdeling (gegrond)

De betreffende afdeling is nog in opbouw en afdeling en personeel zijn onvoldoende in staat gebleken op een afdoende veilige en professionele manier zorg te verlenen oordeelt de klachtencommissie. Bovendien vindt de klachtencommissie dat de organisatie eerder actieve maatregelen had kunnen treffen ter bescherming van bewoners en niet pas nadat familie van bewoners actie onderneemt. De klachten zijn daarmee gegrond verklaard.

De organisatie heeft een verplichting om bewoners te beschermen tegen ongewenst gedrag of geweld van andere bewoners. In de zorgovereenkomst artikel 15 punt 2 is opgenomen dat 'de zorgaanbieder respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de cliënt'.

De klachtencommissie vindt dat de afdeling in gebreke is gebleven m.b.t. het beschermen van een bewoner tegen gewelddadig en ongewenst optreden van een medebewoner zoals genoemd door de klagers en ook in de rapportage is teruggevonden. In het beleidsdocument 'Toezicht (adequaat) op de verpleegafdeling' is beschreven dat er 'adequaat toezicht geregeld en gewaarborgd is door gekwalificeerd personeel op de verpleegafdelingen 7 maal 24 uur'.

De klachtencommissie oordeelt dat er is aangetoond dat de veiligheid van de bewoners regelmatig niet gewaarborgd is en er zich vervelende situaties en incidenten hebben voorgedaan.

De volgende aanbevelingen zijn o.a. door de klachtencommissie gedaan:



- Zorg voor structurele voorlichting/begeleiding aan de familie van dementerende ouderen, waarbij extra aandacht nodig is voor echtparen die van elkaar gescheiden worden door opname.
- De bejegening van familie en andere betrokkenen dient een 'open en gastvrij' karakter te hebben zodat men zich welkom en betrokken voelt op de afdeling
- Personeelsbegeleiding en scholing speciaal gericht op het werken op een PG afdeling.

Klacht 2008- 6 Uitspraak: deels gegrond

Dit is een klacht in verpleeghuis Bloemendaal betreffende een viertal punten:

- Onvoldoende nakomen van medische behandelvoorschriften (zoals trombose injecties en ijspakking)
- Onvoldoende huishoudelijke hygiëne op de afdeling (kamers, wc en eetzaal)
- Onvoldoende hygiënisch handelen van de verzorging
- Onjuiste bejegening van bewoners

De klacht is ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Er bleek sprake te zijn van onvoldoende communicatie tussen klager en medewerkers. De zorg bleek onvoldoende georganiseerd en niet in samenspraak met klager tot uitvoering gebracht. Er ontstond een sfeer waarin de bejegening steeds minder constructief werd. De klacht is deels gegrond verklaard. Per onderdeel van de klacht zijn de volgende punten te noemen.

- Onvoldoende nakomen van medische behandelvoorschriften zoals injecties en icepack (deels gegrond)

Het is voor de klachtencommissie onduidelijk hoe het geven van de injecties in de praktijk is gegaan; er is geen bewijsmateriaal voor handen. De injecties zijn afgetekend, dus kan niet aangetoond worden dat deze niet gegeven zijn. Met betrekking tot het gebruik van de icepack constateert de klachtencommissie dat klager herhaaldelijk moest vragen om verstrekking hiervan en er zelf erg achteraan moest zitten om de voor haar noodzakelijke icepack te krijgen.

- Onvoldoende huishoudelijke hygiëne op de afdeling (deels gegrond)

Met betrekking tot de hygiëne van toiletten vindt de klachtencommissie dit onderdeel gegrond; de medewerkers van de Brugafdeling hebben bovendien aangegeven dat er te weinig toiletten aanwezig zijn. Met betrekking tot het schoonmaken van de kamers valt voor de klachtencommissie niet te bewijzen of de schoonmaak onder de maat is.

- Onvoldoende hygiënisch handelen op de afdeling (gegrond)

De instelling heeft onvoldoende kunnen bewijzen dat de beschreven situaties zich niet hebben voorgedaan. Aangenomen mag worden dat de klager de beschreven situatie en voorbeelden (bijvoorbeeld bebloed lapje in de broodmand) niet verzonnen heeft en niet voor niets klaagt. Het op deze wijze handelen is ook niet conform de hygiëne richtlijn van Zorgpartners (beleidsdocument commissie hygiëne en infectiepreventie).

- Onjuiste bejegening (gegrond)

Er zijn een aantal voorbeelden van een onjuiste bejegening; die ook niet conform de gedragscode van Zorgpartners Midden- Holland zijn zoals: de gesprekston was niet altijd even aardig, de cliënt benoemen met ' u bent lastig en bemoeit zich overal mee', het geven van een injectie tijdens het eten aan tafel met andere cliënten waardoor er geen respect voor privacy wordt getoond.

De klachtencommissie heeft o.a. de volgende aanbevelingen gedaan:



- voldoende faciliteren van cliënten die zorgtaken zelf doen en maak hier duidelijke schriftelijke afspraken over
- zorg voor meer hygiëne in de toiletten en controleer continu de schoonmaak van toiletten
- zorg voor afvalbakjes op de eettafels
- zorg voor de bekendheid en herkenbaarheid van EVV en afdelingshoofd aan cliënten en aanspreekpunt familie
- geef meer aandacht aan cliënten in de eerste dagen van hun verblijf
- zorg voor een constructieve communicatie waarbij gelijkwaardigheid in het maken van keuzes m.b.t. de zorgverlening centraal staat.

Klacht 2008- 7 Uitspraak: klacht gestopt

Een klacht betreffende de extramurale huishoudelijke zorgverlening vanuit Huize Souburgh. De klacht is ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. De klager heeft in de week voor de hoorzitting aangegeven de klacht in te trekken omdat de zorg weer goed verliep. De klacht is daarmee stopgezet en alle partijen zijn hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Klacht 2008- 8 Uitspraak: deels gegrond

Een klacht over de zorgverlening in verpleeghuis Bloemendaal m.b.t. onhygiënisch handelen door de verzorgenden (erg vuil wasgoed in het nachtkastje), (te) laat een arts inschakelen en slechte informatievoorziening familie. De klacht is ontvankelijk verklaard. Gezien de aard van de klacht is in overleg met klager en beklagde een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

De klachtencommissie heeft geconstateerd dat er sprake is van onduidelijke communicatie rondom een aantal praktische aspecten zoals wasgoed. De klacht is deels gegrond bevonden. Per klacht onderdeel zijn te noemen:

- onhygiënisch handelen door de verzorgenden (gegrond)

De klachtencommissie is van mening dat de verzorging had kunnen inschatten dat het wasgoed erg vies was door incontinentie urine en ontlasting en snel zou gaan 'ruiken'. De erg vuile was had ook in de spoelkeuken gezet kunnen worden. De problemen met de labelmachine waren ook van invloed.

- (te) laat een arts ingeschakeld (ongegrond)

De klachtencommissie constateert dat ten aanzien van de medische zorg de verzorging en arts in verpleeghuis Bloemendaal gereageerd hebben volgens de gangbare verpleeghuisnorm.

- slechte informatievoorziening familie (deels gegrond)

De klachtencommissie heeft geconstateerd dat de communicatie van de verzorging niet altijd via de afgesproken contactpersoon verliep. Met de EVV was nog geen persoonlijk contact geweest; alleen telefonisch. De volgende aanbevelingen zijn o.a. gedaan door de klachtencommissie:

- zorg voor een constructieve communicatie met de afgesproken contactpersoon
- zorg en controleer of alle informatie bij de contactpersoon / familie duidelijk en begrepen is, ook na ontslag of bij overlijden
- bespreek met de familie hoe vuil wasgoed mee naar huis gaat en wat wel en niet binnen de mogelijkheden van de verzorging ligt
- zorg voor een nazorggesprek met familie/ contactpersoon en check of alle informatie duidelijk is of dat er nog 'open eindjes' zijn

Klacht 2008- 9 Uitspraak: deels gegrond



Een klacht m.b.t. de zorgverlening in verpleeghuis De Riethoek. Deze klacht is in een aantal punten samengevat:

- De naleving van hygiëne protocollen
- Verschon en aanbieden toiletbezoek
- Gemaakte afspraken worden regelmatig niet nagekomen.
- Het zorgplan is niet compleet en te laat besproken met de familie
- Door de zorgvisie "wij doen niets onder dwang" is de bewoner afgevallen.
- Er is geen dagbesteding voor bewoners.
- Er worden medicijnen gegeven zonder dat de familie hiervan op de hoogte is gesteld
- De afdeling wordt niet goed gemanaged
- Verzorgend personeel evenals artsen zijn in gebreke gebleven bij ernstige voetklachten

De klacht is ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. De klachtencommissie heeft geconstateerd dat er tussen de klager en verzorging verschillen van mening over de inhoud van het zorgplan en de uitvoering van de zorg bestaan. Bijvoorbeeld ten aanzien van de omgang met dwang en de zorg die daarbij mogelijk is. Dit geldt ook voor het omgaan met voeding en vocht en de toiletgang. Partijen hebben over de deze aspecten onvoldoende met elkaar gesproken. In elk geval is wat wel besproken is niet vastgelegd. De klacht is deels gegrond verklaard. Per onderdeel van de klacht zijn de volgende bevindingen te noemen:

- De naleving van hygiëne protocollen (ongegrond)

Er is door de klachtencommissie niet vast te stellen of de hygiëne onder de maat is.

- Verschon en aanbieden toiletbezoek (ongegrond)

Het is voor de klachtencommissie niet vast te stellen of wat op papier staat t.a.v. toiletbezoek en incontinentiemateriaal ook in de praktijk tot uitvoering wordt gebracht.

- Gemaakte afspraken worden regelmatig niet nagekomen (deels gegrond)

De klachtencommissie heeft in de rapportage en in de hoorzitting vernomen dat gemaakte afspraken met familie niet altijd zijn nagekomen noch dat hierover met de familie overeenstemming is bereikt.

- Het zorgplan is niet compleet en te laat besproken met de familie (gegrond)

De klachtencommissie constateert dat de termijn van 6 weken voor het opstellen van het zorgplan niet is overschreden; echter er is tot de hoorzitting geen overeenstemming m.b.t. het zorgplan gekomen.

- Door de zorgvisie "wij doen niets onder dwang" is de bewoner afgevallen (ongegrond)

De klachtencommissie constateert dat niet is aangetoond dat als gevolg van nalatigheid de bewoner is afgevallen.

- Er is geen dagbesteding voor bewoners (deels gegrond)

De klachtencommissie constateert dat uit de rapportage, het dagprogramma en het benaderplan blijkt dat er door de afdeling pogingen gedaan zijn een passend activiteiten programma op te stellen. Er heeft echter geen gesprek met de familie plaats gevonden om samen invulling te geven aan een geschikt dagprogramma passend bij de mogelijkheden en wensen van bewoner en familie.

- Er worden medicijnen gegeven zonder dat de familie hiervan op de hoogte is gesteld (ongegrond)

De klachtencommissie heeft de indruk dat er intensief overleg met de familie is geweest m.b.t. de medicatie.

- De afdeling wordt niet goed gemanaged (deels gegrond)



De klachten commissie spreekt zich niet uit over het management van de een afdeling, maar richt zich op de gevolgen daarvan voor de behandeling van de bewoner. Zo constateert de klachtencommissie dat de controle van de verantwoordelijk leidinggevende op een juiste gang van zaken in de eerste weken van de opname m.b.t. het (medische-) zorgdossier niet tot onvoldoende aanwezig is geweest.

- Verzorgend personeel evenals artsen zijn in gebreke gebleven bij ernstige voetklachten (deels gegrond)

De klachtencommissie constateert dat vooral de multidisciplinaire samenwerking rondom de voetproblemen onvoldoende is gecoördineerd en afgestemd.



De volgende aanbevelingen zijn o.a. door de klachtencommissie gegeven:

- Zorg voor een aantoonbaar akkoord van patiënt en/of diens contactpersoon m.b.t. het zorgplan.
- Zorg voor een zorgvuldige begeleiding en controle door de leiding hierop in de eerste weken van de opname.
- Zorg voor toezicht door de leiding op de (medische-) zorgdossiers en overeenstemming met bewoners of contactpersonen hierover.
- Zorg voor het vastleggen van contactmomenten en afspraken met familie ook als dit overleg telefonisch gebeurt. Vervolgens ook checken bij de familie of de vastgelegde informatie klopt.
- Zorg voor communicatie over wat wel en niet lukt met een bewoner. Uitleg geven is van belang om elkaar beter te begrijpen.
- Zorg voor een manier van de 'maaltijd gebruiken' die past bij wat de bewoner gewend was; conform het Belevings Gericht Werken binnen De Riethoek.

Klacht 2008- 10 Uitspraak: klacht niet ontvankelijk

Een klacht uit zorgcentrum De Breeje Hendrik m.b.t. financiële aansprakelijkheid. Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard conform het klachtenreglement.

Tabel 1 Overzicht klachten 2008 algemeen

Aantal klachten ingediend	10
Aantal klachten (deels) behandeld	9
Aantal klachten waarover de klachtencommissie advies heeft uitgebracht	8
Aantal klachten dat (deels) gegrond is verklaard	8



Tabel 2 *Overzicht status klachten 2008*

nummer	Onderwerp	(deels) Geground/ongeground	Afgesloten/ lopend	Evaluatie
2007-4	Verdwijnen medicatie uit bedkastje	Ongegrond	afgesloten	Ja
2008-1	Knelpunten zorgverlening en bejegening	Deels geground	afgesloten	Ja
2008-2	Onzorgvuldig handelen zorgverleners	Deels geground	afgesloten	ja
2008-3	Onzorgvuldig handelen zorgverleners	Deels geground	Afgesloten	Ja
2008-4	Overlastgevend gedrag medebewoner	gegrond	afgesloten	Ja
2008-5	Overlastgevend gedrag medebewoner	gegrond	afgesloten	Ja
2008-6	Zorgverlening en bejegening	Deels geground	lopend	Maart 2009
2008-7	Huishoudelijke extramurale zorg	Stopgezet door klager	afgesloten	-
2008-8	Hygiëne en informatievoorziening familie	Deels geground	lopend	April 2009
2008-9	Diverse items van de zorgverlening	Deels geground	lopend	Maart 2009
2008-10	Financiële aansprakelijkheid	Niet ontvankelijk	-	-



Tabel 3 Doorlooptijd klachtenbehandeling 2008*

Klacht nr	Week (datum) klacht binnen	Datum hoorzitting	Week (datum) uitspraak	Doorlooptijd in weken	bijzonderheden
2008-1	10 (4 maart)	8 april	21 (23 mei)	11	
2008-2	13 (27 maart)	16 april	23 (5 juni)	10	
2008-3	34 (22 augustus)	6 oktober	45 (4 november)	11	
2008-4	38 (17 september)	29 oktober	50 (8 december)	12	
2008-5	39 (23 september)	29 oktober	50 (8 december)	11	
2008-6	40 (29 september)	28 november	2 (7 januari)	14	
2008-7	44 (31 oktober)	-	-	-	klacht stopgezet
2008-8	46 (11 november)	16 januari 2009	7 (11 februari)	13	
2008-9	46 (14 november)	6 januari 2009	9 (28 januari)	15	
2008-10	52 (29 december)	-	-	-	niet ontvankelijk

*In het klachtenreglement wordt uitgegaan van een maximum doorlooptijd van 4 maanden (16 weken)



4 PR & COMMUNICATIE

Het jaar 2008 was een periode van verder professionaliseren van de klachtencommissie waarin een groot aantal klachten is behandeld

In 2006 is een PR-plan opgesteld dat deels in 2007 is uitgevoerd. In dit PR-plan zijn per doelgroep activiteiten opgenomen die jaarlijks worden uitgevoerd om de naamsbekendheid van de klachtencommissie te verhogen. Dit zijn onder andere:

- het plaatsen van artikelen in de huisorganen van de aangesloten instellingen
- het verspreiden van folders en het reglement
- het bezoeken van bijeenkomsten
- het organiseren van een netwerkbijeenkomst voor cliëntvertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen

In 2008 zijn deze activiteiten opgenomen in een jaarcyclus. (bijlage 2)

De website van de klachtencommissie Zorg Midden- Holland www.klachtverzorg.nl is regelmatig bezocht, vooral door bezoekers uit eigen land. In 2008 is afgesproken op alle correspondentie van de klachtencommissie de naam van de website te noemen. Het thema van de website is onveranderd:

Klagen mag: Een klacht over zorg in Midden-Holland? Blijf er niet mee rondlopen, maak gebruik van uw recht!

De klachtencommissie heeft diverse vergaderingen bezocht om een toelichting te geven op haar werkzaamheden. Dit betrof in de verslagperiode een bijeenkomst met de Raad van bestuur van Stichting Zorgpartners en de gezamenlijke netwerkbijeenkomst voor cliëntvertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen. De in het eerste kwartaal georganiseerde netwerkbijeenkomst heeft een waardevolle bijdrage aan het contact en de informatie-uitwisseling tussen cliëntvertrouwenspersonen/ klachtenfunctionarissen en de leden van de klachtencommissie opgeleverd. De netwerkbijeenkomst in 2008 stond in het teken van het thema 'Normen verantwoorde zorg'.



5 SAMENSTELLING COMMISSIE

In 2008 is de samenstelling van de commissie gewijzigd. De heer P. de Kamper is afgetreden en opgevolgd door de heer P. den Hertog.

De huidige leden zijn benoemd door Stichting Zorgpartners; deze benoeming is door de aangesloten instellingen overgenomen.

De commissie bestond in 2008 uit de volgende personen:

De heer A.R.J.M. v. Huut, voorzitter
Mevrouw A. van Dorp, lid/ jurist
Mevrouw C. Visser-Mol, lid/ specialist ouderengeneeskunst
De heer P. den Hertog, lid vanuit de cliëntenorganisatie (v.a. mei 2008)
De heer J. de Ruiten, lid vanuit de cliëntenorganisatie
Mevrouw S.Heijens, lid/ jurist

Mevrouw M. Sprecher, vervangend specialist ouderengeneeskunst

Mevrouw V. Otto, ambtelijk secretaris

De zittingsduur is vier jaar met de mogelijkheid van maximaal twee herbenoemingen voor vier jaar. Voor het aftreden van de leden is een rooster van aftreden opgesteld.

6 VOORNEMENS NABIJE TOEKOMST

In 2009 zal het onderwerp PR en communicatie hoog op de agenda van de klachtencommissie blijven staan. Er zal aandacht zijn voor een optimaler gebruik van de website; passend bij de huidige ICT ontwikkelingen.

In 2009 zullen in vervolg op de al gevoerde gesprekken begin 2008 verdere besprekingen gevoerd worden met betrekking tot mogelijke samenvoeging van Vierstroomzorg bij de klachtencommissie Zorg Midden-Holland. Dit zal gevolgen hebben voor de samenstelling en tijdsinvestering van de huidige klachtencommissie.

Bijlage 1 Procedure checklist klacht

* CCZ = CC Zorgadviseurs sc = secretaris commissie

nr	wk	Stap	wie	hoe	Bijzonderheden	klaar
1	1	Ontvangst klacht	Secr CCZ*	Moet schriftelijk		
2	1	Doorsturen klacht secr	Secr CCZ	mail		
3	1	Ontvangst klacht secr	sc	Mailreply		
4	1	Tel contact met klager	sc	Tel	Zelfde dag of een dag later Machtiging voor inzage dossiers? Hulp invullen formulier via Zorgbelang	
5	1	Toets aan reglement	sc	Tel/ mail voorzitter	Wel/niet ontvankelijk (toets reglement) Welke aanvullende info nodig? Bij niet ontvankelijk brief naar klager (1c)	
6	2	Schriftelijk ontvangstbevestiging Klager	sc	Brief Machtiging	Standaardbrief ontvangstbevestiging klager (1b)	
7	3	Schriftelijk ontvangstbevestiging Beklaagde		brief	Standaardbrief ontvangstbevestiging beklagde (1a) met, kopie klacht, kopie machtiging en opvragen documenten	
8	4	Aanvullende documenten binnen?	sc	Post Mail of vergadering	Docu doorsturen aan leden KC Vragen formuleren (alle leden) (her) formuleren klacht	
9	4	Locatie en datum hoorzitting bespreken	sc	Mail / of vergadering	Wie namens KC aanwezig?	
10	5	Uitnodigen klager en beklagde hoorzitting	sc	Brief	Standaardbrieven klager (2b), loc manager (2a) met ge(her) formuleerde klacht	
11	6/7	Hoorzitting	sc en 2/3 leden	Op locatie		
12	8	Concept verslagen schrijven hoorzitting	sc	verslag	Verslag klager Verslag beklagde	



13	9	Concept verslag naar collega's commissie	sc	mail	Naar twee deelnemers en/of voorzitter	
14	10	Aanpassen verslagen	sc	word		

15	11	Verzenden concept verslagen naar klager/ beklaagde	sc	Post	Met begeleidende standaard brief Standaardbrief 3a loc manager en 3b klager Reageertermijn benoemen	
16	11/12	Verwerken opmerkingen klager/ beklagde	sc	Word	Evt. telefonisch contact als er geen reactie komt	
17	13	Verzenden definitieve verslagen hoorzitting aan beide partijen beide verslagen	sc			
18	10	Overleg klachtencommissie m.b.t. uitspraak	commissie	Bijeenkomst en/of mail	Locatie/ ruimte reserveren	
19	11	Concept brief uitspraak commissie klager en beklaagde	sc	brief	Conform standaardbrief 4 uitspraak klager / beklaagde	
20	12	Concept brief naar leden commissie	sc	Mail	Juridische toetsing Reactietijd een week	
21	13	Reacties/aanvullingen verwerken	sc	word		
22	14	Definitieve versie controle voorzitter	sc	Mail	Reactietijd een week	
23	14	Definitieve versie naar commissie	sc	mail	Reactietijd max een week	
24	15	Verzenden brief uitspraak	sc	post	Brief uitspraak hoorzitting	
25	17	Vernietigen documenten	Alle leden		via sc of zelf	
26	23	Nazorg klager	sc	Tel contact	Na 2 maanden a.h.v. evaluatieformulier	
27	26	Reactie beklagde binnen mbt aanbevelingen?	sc	brief	Na 3 maanden Check aanbevelingen commissie Bij geen reactie evaluatieformulier naar beklaagde	
28	27	Afronding klacht en archivering	sc			

Bijlage 2 Jaarcyclus Klachtencommissie

Maand	Actie	Wie
Januari	Update website?	Secr/ICT
Februari	Opstellen concept jaarverslag Folders bestellen?	Secr Secr
Maart	Vaststellen jaarverslag Netwerkbijeenkomst Declaratie 1 ^e kwartaal	Leden leden secr
April	Artikel huisorganen	Secr iom leden
Mei		
Juni	Declaratie 2 ^e kwartaal	Secr
Juli		
Augustus		
September	Declaratie 3 ^e kwartaal Update website?	Secr Secr/ICT
Oktober	Archiveren en updaten Artikel huisorganen Professionalisering / bijscholing?	Secr Secr iom leden Leden
November	Bijeenkomst RvB en klachtencommissie Rooster van aftreden Begroting opstellen	leden leden secr
december	Declaratie 4 ^e kwartaal Begroting vaststellen	Secr Leden