



Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

De klachtencommissie heeft een deel van de klachten gegrond verklaard. Daartoe heeft de commissie het volgende overwogen:

- er is geen MIC-melding gedaan na een val incident, dat had wel moeten.
- cliënt heeft na het verplaatsen van bed naar stoel, de alarmhanger niet om zijn hals gekregen waardoor cliënt niet heeft kunnen alarmeren als dat nodig zou zijn geweest.
- cliënt heeft niet wekelijks kunnen douchen omdat hij niet op de douchelijst was geplaatst. Hier is ook geen MIC-melding van gedaan, dat had wel moeten.
- cliënt is er onterecht van 'verdacht' dat hij 'valse alarmeringen' zou hebben gedaan terwijl gebleken was dat er technische gebreken waren met de alarmering. Hierdoor is cliënt niet serieus werd genomen als hij wel alarmeerde,
- bij cliënt is de elastische kous om het verkeerde been gedaan, waardoor er letsel had kunnen ontstaan. Ook van dit incident is onterecht geen MIC-melding gedaan.
- de vochtlijst van cliënt is niet goed bijgehouden.
- de (avond)verpleegkundige is niet ingeschakeld nadat uit urinestick-onderzoek bleek dat er sprake was van een urineweginfectie.

Als ongegrond beoordeelt de commissie:

- de klacht dat onvoldoende ADL zorg is geboden op de revalidatieafdeling: er is naar het oordeel van de commissie een professionele afweging gemaakt tussen hulp bij ADL en het stimuleren van de zelfzorg.
- de klacht dat client, door de onvriendelijke bejegening van de medewerkers, minder is gaan drinken en daardoor een urineweginfectie heeft opgelopen. De commissie heeft de onvriendelijke bejegening niet vast kunnen stellen.
- de klacht dat er onvoldoende fysiotherapie is ingezet. De klachtencommissie constateert dat er, conform de behandelafspraken in het zorgplan, fysiotherapie is ingezet maar dat dit door de overplaatsing van client naar een andere afdeling, waardoor cliënt 'op pad' ging, een keer niet is gelukt. Dit is echter niet gebeurd vanwege te kort schieten van de fysiotherapie-planning of inzet.
- De klacht dat de vertegenwoordiging van client acuut een indicatieformulier voor overplaatsing moest ondertekenen, terwijl er elders geen plaats was. Naar het oordeel van de commissie was er geen sprake van misleiding, maar was er de intentie van zorgdragen voor een goede overdracht.

De klachtencommissie formuleert eveneens een aantal aanbevelingen:

- o zorgdragen voor een sluitende uitvoering van het MIC-beleid, zodat er geleerd kan worden van incidenten.
- o In de eerste verblijfsperiode van een nieuwe bewoner, bewoner en vertegenwoordiging uitnodigen en informeren over de mogelijkheden om zorgen, opmerkingen, klachten en observaties te delen en met wie en wanneer.