

Jaarverslag Klachten 2020

Ziekenhuisgroep Twente

Maart 2021

Inleiding

Binnen ZGT zijn de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen wanneer een patiënt niet tevreden is over de geleverde zorg.

- A. De klacht voor bemiddeling voorleggen aan een klachtenbemiddelaar;
- B. Een oordeel van de Raad van Bestuur over de klacht vragen (op basis van zienswijze klachtenonderzoekscommissie);
- C. Verzoek tot schadevergoeding indienen bij de Raad van Bestuur;
- D. Klachten over een rekening voorleggen aan de medewerkers van het Informatiepunt ZGT.

Deze rapportage is het klachtenjaarverslag van 2020 betreffende de klachtenbemiddeling en de Klachtenonderzoekscommissie, gebaseerd op de richtlijnen benoemd in artikel 20 lid 1 van de klachtenregeling van ZGT.

Klachten kunnen informatie geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. Daarnaast geven ze een beeld over hoe de zorgverlening wordt ervaren door de afnemers hiervan. Deze informatie wordt in de organisatie gebruikt om de geleverde zorg te verbeteren.



A. Klachtenbemiddeling

Patiënten die niet tevreden zijn over de zorg of dienstverlening van ZGT kunnen een klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar. Het bemiddelingstraject is bedoeld om het vertrouwen van de patiënt in ZGT te herstellen. De kern van deze klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief plaatsvindt. De afhandeling moet recht doen aan alle partijen. De klachtenbemiddelaar is onpartijdig en bemiddelt tussen de klager en aangeklaagde, waarbij het doel is tot een goede oplossing van de klacht te komen.

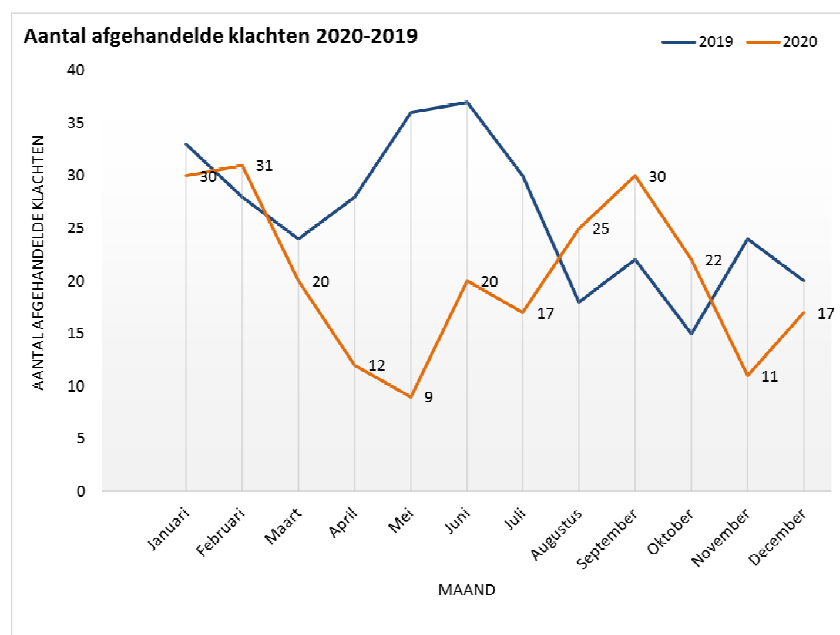
1. Aantal bemiddelde klachten

In 2020 zijn 244 klachten afgehandeld. Daarnaast zijn er 44 klachten niet in behandeling genomen, dit maakt een totaal van 288 binnengekomen klachten. In 2019 waren er 326 klachten afgehandeld en 28 niet in behandeling genomen, dit maakt een totaal van 354 binnengekomen klachten. Er heeft dus een daling van circa 25% in 2020 plaatsgevonden. De verklaring hiervoor is zeer waarschijnlijk de Covid-19 pandemie, waardoor er enerzijds sprake was van afschaling van de reguliere zorg en anderzijds patiënten minder snel klachten indienden. In onderstaande grafiek is goed te zien dat het aantal klachten tijdens de eerste golf (maart, april) en de tweede golf (november, december) lager was.

Van alle klachten die in 2020 zijn bemiddeld is bijgehouden welke gerelateerd waren aan Covid-19. Dit waren 35 van de 244 klachten.

De klachten gaan over:

- Directe besmetting
- Behandeling
- Uitstel van zorg
- Overige Covid-19 gerelateerde klachten (bv. ziekenhuisbeleid, de borging van de 1,5 meter en de beperkte bezoeksregeling)



Niet alle klachten worden door ZGT in behandeling genomen. De reden hiervoor is dat een deel van deze klachten zich richt op een andere organisatie dan ZGT, zoals Medlon, de Centrale Huisartsenpost Almelo en de Spoedpost Huisartsen Twente. Deze organisaties hebben een eigen klachtenregeling en klager wordt door de klachtenbemiddelaar hiernaar verwezen. Ook in het geval iemand anders voor een patiënt een klacht indient, maar de patiënt hiervoor geen schriftelijke toestemming heeft verleend, kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

2. Wijze van binnenkomst

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend. Dit is digitaal, telefonisch, per brief of persoonlijk. Ook kan een verwijzing door een professional plaatsvinden. Het meest wordt gebruik gemaakt van het digitale klachtenformulier. Met de komst van Covid-19 in maart 2020 en het dringende advies vanuit de overheid om thuis te werken is er gekeken hoe de klachtenbemiddelaar goed bereikbaar kan blijven voor patiënten die een klacht willen indienen. Er is een e-mailadres gecreëerd: klachten@zgt.nl.

Onderstaand de procentuele verdeling van de hoofdcategorieën in 2020 (ten opzichte van 2019):

		2020	2019
Digitaal		83%	73%
Telefoon		5%	15%
Brief		9%	8%
Overig		3%	-

De telefonische bereikbaarheid is afgenomen, hierdoor zijn minder klachten per telefoon ingediend. Ondanks de verminderde telefonische bereikbaarheid valt het op dat de klager de klachtenbemiddelaar goed heeft kunnen bereiken via het e-mailadres klachten@zgt.nl. Het percentage van digitaal binnen gekomen klachten is hierdoor gestegen.

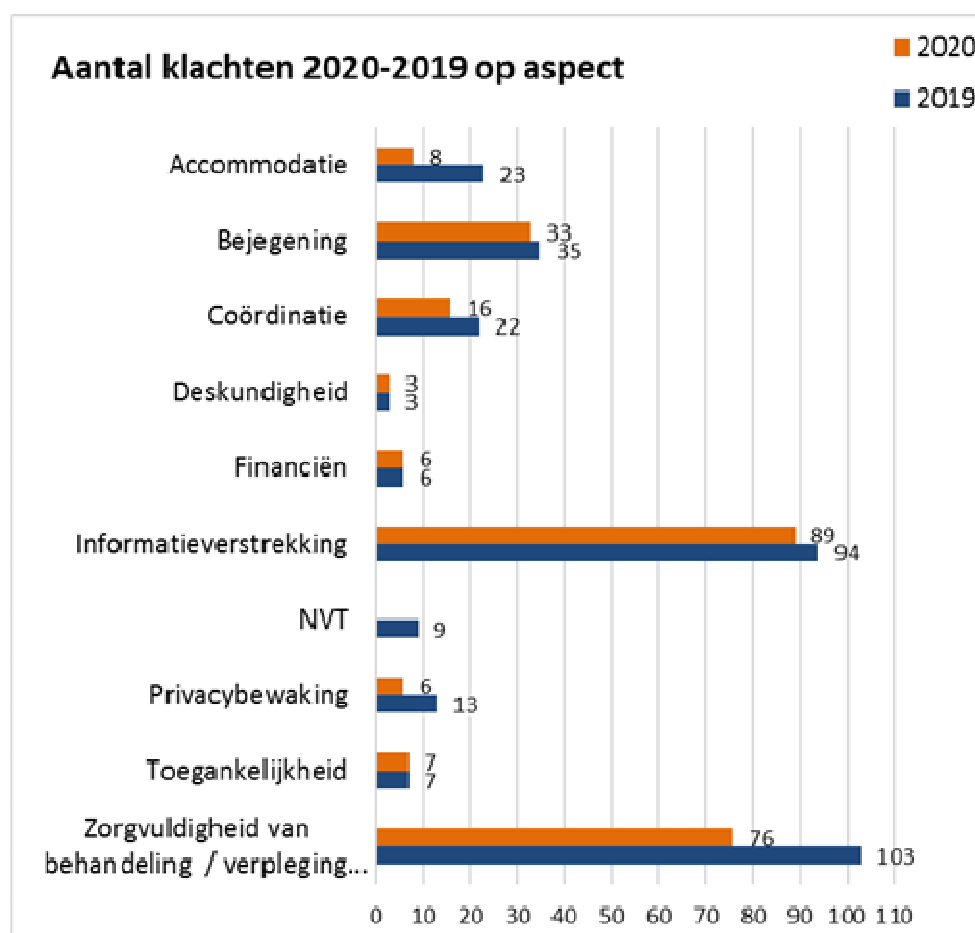
3. Klachtaspecten

De afgehandelde klachten hadden in 2020 en 2019 betrekking op de aspecten zoals weergegeven in de grafiek op deze pagina. In alle categorieën is sprake van een afname.

In 2020 betreft het grootste deel van de klachten "Informatieverstrekking", dit betreft 36% van het totale aantal klachten.

Daarnaast blijft in 2020 "Zorgvuldigheid van de behandeling/verpleging/verzorging" een belangrijk aspect, dit betreft 31% van het totale aantal klachten.

De categorie "Bejegening" is in 2020 relatief het minst gedaald, dit betreft 13% van het totale aantal klachten.



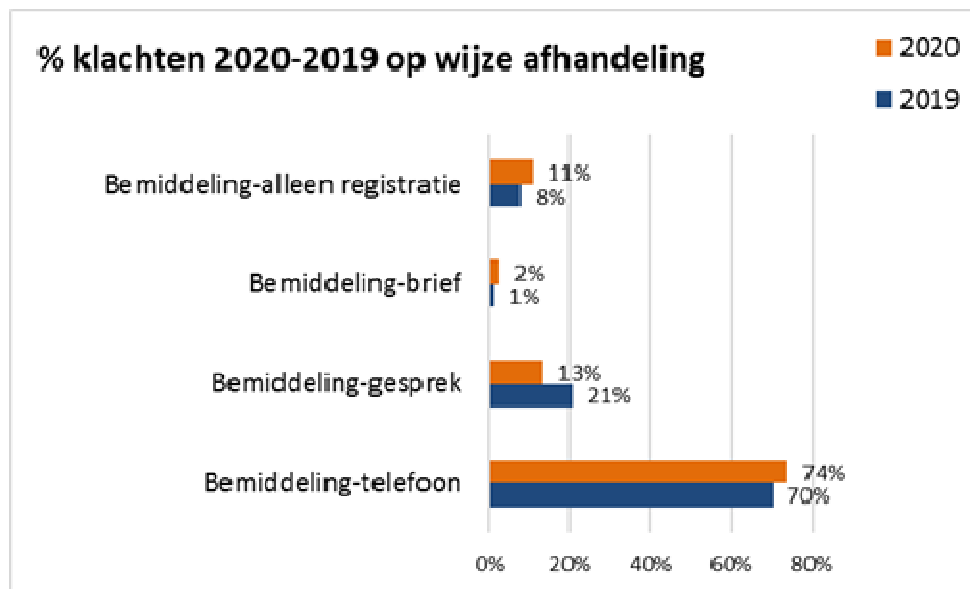
4. Wijze van afhandeling

De klachtenbemiddelaar neemt naar aanleiding van de binnengekomen klachten telefonisch contact op met de klager. Er vindt een gesprek plaats over de inhoud van de klacht en het doel dat klager voor ogen heeft met het indienen van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht en/of de wens van de klager, gebeurt dit telefonisch of in een persoonlijk gesprek bij de klachtenbemiddelaar aan tafel.

Indien de klacht na overleg met klager in de bemiddeling wordt opgepakt, volgt wederhoor bij de betrokken partijen. Klagers krijgen, indien gewenst, een terugkoppeling. In sommige gevallen is een (bemiddelings-)gesprek met de betrokken zorgprofessional(s) gewenst, echter vaak geven klagers aan dat ze de reactie van de betrokkenen willen horen via de klachtenbemiddelaar. Soms wil men alleen melding maken en vindt derhalve alleen registratie in het klachtensysteem plaats.

Verwijzing en advisering naar de klachtenonderzoekscommissie of een jurist (in geval van een schadeclaim) kan ook tot de afhandeling behoren.

In onderstaande grafiek is grafisch het percentage klachten op de wijze van afhandeling weergegeven.



Ten opzichte van 2019 heeft meer telefonische bemiddeling plaatsgevonden.

5. Verbeterpunten

Klachten leveren vrijwel altijd leermomenten op. Bij veel klachten blijkt dat de klacht gebaseerd is op een te kortschieten aan informatie en communicatie. Verder blijkt het managen van de juiste verwachtingen bij de patiënt een belangrijke oorzaak van onbegrip. Overkoepelende thematiek is dat een patiënt zich serieus genomen wil voelen, dat hij zich gehoord voelt. De verbeterpunten bij de grootste categorieën klachten worden hieronder verder beschreven.



Informatieverstrekking

De meeste klachten in deze categorie gaan over de verwachtingen en de beleving van de patiënt. Vanuit de zorgprofessionals speelt een correcte benadering (oprechte belangstelling) en heldere communicatie en informatie daarin een cruciale rol. Een gesprek met de zorgprofessional kan bij deze klachten bijdragen aan relatieherstel.

De helft van de klachten die Covid-19 gerelateerd waren, had te maken met informatieverstrekking. Covid-19 zorgde voor onzekerheid bij de patiënt over wanneer de behandeling kan worden hervat. Heldere communicatie en voorlichting over het afschalen van de reguliere zorg en de regels omtrent het dragen van een mondkapje dragen bij aan het afstemmen van de verwachtingen tussen zorgverlener en patiënt.

Een andere groep bij deze klachten blijft de ouder wordende patiëntenpopulatie. Deze groep patiënten machtigen vaak een familielid als belangenbehartiger. Daarnaast wordt er een toename van patiënten gezien met een psychiatrische achtergrond. Beide categorieën patiënten vragen om een meer intensieve begeleiding en uitleg over de behandeling.



Zorgvuldigheid van behandeling/ verpleging/ verzorging

Wanneer er iets is misgegaan in de behandeling, verpleging of verzorging en er wordt door de verantwoordelijke zorgprofessionals goede uitleg en toelichting gegeven, dient de patiënt vaak geen klacht in. Als de uitleg niet goed is wordt er eerder een klacht ingediend. Ook in situaties waar de behandeling, verpleging en verzorging in professioneel opzicht goed is gegaan maar dat de communicatie hierover niet goed was, wordt regelmatig een klacht ingediend, omdat de patiënt andere verwachtingen had.

Deze categorie bevat een veelheid aan klachtaspecten en daarmee ook een veelheid aan verbeterpunten. Regelmatig is het onderliggende probleem bij deze klachten dat een patiënt (en familie) zich niet 'gehoord' voelt, mogelijk mede veroorzaakt door tijdsdruk van de zorgprofessional. Een goed gesprek met klager en verantwoordelijke professional, begeleid door de klachtenbemiddelaar leidt in veel gevallen tot een goed resultaat. Aanscherping van protocollen en bespreking in een werkoeverleg leidt tot verbetering van het functioneren van de organisatie.

Duidelijke communicatie en afstemming van verwachtingen ten aanzien van de ingezette zorg en het toe te passen beleid is een belangrijk aandachtspunt.



Bejegening

Aandachtspunt bij bejegening is een patiënt zich serieus genomen wil voelen. De patiënt ervaart het optreden van een zorgprofessional dan als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk. In deze situaties vindt meestal een gesprek plaats met de betrokken zorgprofessional, patiënt en klachtenbemiddelaar, met als doel samen tot een oplossing te komen.



Coördinatie

Daar waar mogelijk is het maken van gecombineerde afspraken wenselijk voor een patiënt. Ook het afstemmen van de verwachtingen bij belafspraken is in deze categorie een verbeterpunt. Inzicht geven in de zichtbare en onzichtbare coronamaatregelen dragen bijvoorbeeld bij aan het wekken van de juiste verwachtingen. Aanpassingen in systemen dragen bij aan verbetering van kwaliteit en veiligheid naar patiënt.

6. Algemene informatie m.b.t. klachtenbemiddeling

Scholing en educatie en overleg

De klachtenbemiddelaars bezoeken gemiddeld twee keer per jaar een intervisiebijeenkomst voor klachtenbemiddelaars. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om het eigen handelen te toetsen en daar waar mogelijk te verbeteren. Daarnaast worden bijeenkomsten van de Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) bezocht. Op deze wijze worden beleidsontwikkelingen gevolgd, wordt het beleid in ZGT getoetst en waar nodig aangepast. In 2020 hebben de klachtenbemiddelaars zich geregistreerd in het kwaliteitsregister bij Registerplein. Met het opbouwen van een digitaal portfolio wordt aangetoond welke scholing, reflectie en andere activiteiten er zijn gevolgd met als doel het bevorderen van deskundigheid en het op de hoogte blijven van ontwikkelingen in het werkveld.

Advisering en signalerende functie

Binnen de organisatie nemen de klachtenbemiddelaars deel aan overleggen met vakgroepen van medisch specialisten. De klachtenbemiddelaars signaleren trends, bespreken cluster- en RVE-managers. Zij geven daarbij adviezen hoe klachten voorkomen kunnen worden en hoe om te gaan met klachten.

Registratie

In 2020 is een optimalisatieslag gemaakt in het registreren van meldingen. Voordeel hiervan is, dat dit de organisatie meer inzicht en informatie geeft over klachten. Dit terwijl de service naar de patiënt gelijk blijft.

7. Blik op de toekomst

Hoewel het aantal klachtmeldingen is gedaald in 2020, zijn de vooruitzichten "zorgelijk". Landelijk wordt er rekening gehouden met een sterke toename van het aantal Covid-19 gerelateerde klachten. Sinds maart 2020 wordt er bij elke klacht geregistreerd of deze Covid-19 gerelateerd is. Het ligt in de lijn der verwachting dat de klachten met betrekking tot het uitstellen van zorg in 2021 zullen toenemen.

Op grond van de WGBO en de AVG heeft een patiënt recht op inzage in zijn dossier. Per 1 juli 2020 is er een nieuwe wet in werking getreden, de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz). Zorgaanbieders verlenen inzage (elektronisch) in logging gegevens. Inzage in logging gegevens is mogelijk voor patiënten via het patiënten portaal MijnZGT. Patiënten hebben inzage in welke functies toegang hebben gekregen tot hun dossier. Dit roept bij patiënten vragen op, met name door de diversiteit aan functies die inzage hebben gehad. Sinds de invoering van deze wet nemen het aantal klachten over mogelijk onrechtmatige inzage toe en de verwachting is dat deze trend voortgezet wordt in 2021.

B Klachtenonderzoekscommissie

Wanneer een patiënt een klacht heeft en hierover een oordeel van de Raad van Bestuur wenst, kan een klacht worden ingediend bij de klachtenonderzoekscommissie van ZGT. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit tien leden, waarvan zes leden extern worden geworven en vier leden werkzaam zijn bij ZGT. Twee externe leden vervullen de rol van (vice-)voorzitter. Alle leden worden door de Raad van Bestuur benoemd. Door de aanwezigheid van de externe leden, die geen band met of belang bij het ziekenhuis hebben, is de onafhankelijkheid van de commissie gewaarborgd. Daarnaast voldoet de commissie uiteraard aan de eisen van de Wkkgz.

1. Hoe komen klachten binnen

De klachtenonderzoekscommissie neemt alleen schriftelijk of per e-mail ingediende klachten in behandeling. Er komen ook klachten binnen via klachtenbemiddeling

2. Aantal klachten

In 2020 heeft de klachtenonderzoekscommissie acht klachten ontvangen. Van deze klachten zijn, na overleg met de klager, twee klachten naar de jurist doorgezet omdat het een schadeclaim betrof. Eén klacht is door klager ingetrokken en is één klacht als niet ontvankelijk verklaard. In 2020 zijn daarmee dus in totaal vier klachten door de klachtenonderzoekscommissie in behandeling genomen.

Vanwege Covid-19 was het niet mogelijk de behandeling van deze vier klachten zoals gebruikelijk af te ronden. De klachtenonderzoekscommissie heeft slechts één klacht volledig kunnen behandelen. Bij de drie overige klachten hebben de klagers een schriftelijke reactie van aangeklaagde(n) ontvangen maar verdere behandeling is niet mogelijk geweest omdat het niet mogelijk was fysiek bij elkaar te komen in verband met de Covid-19 maatregelen. Een van de klagers heeft, na ontvangst van de schriftelijke reactie van aangeklaagde, de klacht ingetrokken; met de overige twee klagers is afgesproken dat, wanneer dit weer mogelijk is, hun klachten in 2021 verder worden onderzocht door de klachtenonderzoekscommissie.

Naast de in 2020 ontvangen klachten heeft de klachtenonderzoekscommissie ook nog twee klachten afkomstig uit 2019 in behandeling genomen. Eén van deze klachten is op verzoek van klager doorgestuurd naar de afdeling, de tweede klacht is door de klachtenonderzoekscommissie volledig in 2020 behandeld.

De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en geeft een zienswijze over de gegrondheid van de klacht. De zienswijze wordt vervolgens in de Raad van Bestuur besproken, waarop de Raad van Bestuur een schriftelijk oordeel geeft over de klacht aan klager, hulpverlener en klachtenonderzoekscommissie. Hierbij wordt, als dat van toepassing is, ook melding gemaakt van verbetermaatregelen.

Overzicht in 2020 ontvangen klachten

Totaal ontvangen klachten	8
Doorgestuurd naar claims	2
Ingetrokken door klager	1
Niet ontvankelijk verklaard	1
In behandeling genomen klachten	4
- Volledig behandeld in 2020	1
- Ingetrokken na schriftelijke reactie	1
- Doorgeschoven naar 2021	2

Onderstaand schema met behandelde klachten bevat slechts de klachten waar de klachtenonderzoekscommissie een zienswijze over de gegrondheid heeft gegeven en de Raad van Bestuur vervolgens een oordeel. Zoals eerder aangegeven betekent dit dat het niet mogelijk is om twee klachten uit 2020 in dit schema op te nemen aangezien zij nog niet volledig behandeld zijn.

De behandelde klachten zijn als volgt onderverdeeld:

	2020	2019
Aantal (volledig) behandelde klachten	2, waarvan 1 uit 2019	4
Klachten onderverdeeld in aantal klachtonderdelen	4	10
Aantal niet gegrond verklaarde klachtonderdelen	3	10
Aantal gegrond verklaarde klachtonderdelen	1	0
Aantal klachten waarbij de klachtenonderzoekscommissie niet bevoegd was	0	0
Tijdens zitting door klager teruggetrokken klachtonderdeel	0	0
Totaal aantal uitgebrachte aanbevelingen door klachtenonderzoekscommissie	2	0

Als de klacht gegrond is volgt altijd een persoonlijk gesprek tussen de betreffende hulpverlener en het bestuur CMS en/of de Raad van Bestuur.

3. Gegrondheid van de klachten

De twee klachten waarin in 2020 een zienswijze door de klachtenonderzoekscommissie is uitgebracht bevatten 4 klachtonderdelen. Deze 4 klachtonderdelen hadden betrekking op de volgende aspecten:

Aspect	Aantal	Niet gegrond	Gegrond
Zorgvuldigheid van zorg	2	2	
Bejegening	1	1	
Informatieverstrekking	1		1

4. Wijze van afhandeling

De ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie neemt naar aanleiding van de ontvangen klachtbrief altijd telefonisch contact met de klager om de klacht te bespreken en de verdere procedure toe te lichten. Tevens ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging met informatiefolder en machtiging. De klager wordt verzocht de machtiging voor inzage in het dossier ingevuld te retourneren. Met deze machtiging machtigt de klager de leden van de klachtenonderzoekscommissie het patiëntendossier van klager in te zien voor zover relevant voor behandeling van de klacht.

Vervolgens wordt de klachtbrief met een informatiefolder naar de betrokken hulpverlener gestuurd met het verzoek hierop schriftelijk te reageren. Aanvullend neemt de ambtelijk secretaris telefonisch contact op met de aangeklaagde om de procedure verder te bespreken. De reactie van aangeklaagde wordt doorgestuurd naar de klager. Vervolgens worden klager en aangeklaagde uitgenodigd voor een zitting. Beide partijen krijgen hier de gelegenheid te reageren op elkaars standpunt. Aan de hand van de schriftelijke stukken, hetgeen op de zitting naar voren is gekomen en eigen onderzoek zal de klachtenonderzoekscommissie vervolgens haar zienswijze op de klacht geven. De zienswijze kan vergezeld gaan van aanbevelingen. Op basis van deze zienswijze geeft de Raad van Bestuur haar oordeel op de klacht. Zoals eerder aangegeven is in verband met Covid-19 de behandeling van twee klachten voorlopig stopgezet na het toesturen van de reactie van aangeklaagde.

ZGT is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, waar de klager een klacht kan voorleggen indien de klager niet tevreden is met het oordeel van de Raad van Bestuur. In 2020 is hiervan geen gebruik gemaakt.

5. Strekking oordelen

Het oordeel van de Raad van Bestuur is gebaseerd op de zienswijze die de klachtenonderzoekscommissie heeft gegeven. In 2020 heeft de Raad van Bestuur in alle gevallen de zienswijze van de klachtenonderzoekscommissie overgenomen of een klacht al dan niet gegrond is.

Zoals ook vermeld bij de klachtenbemiddeling leveren klachten vrijwel altijd leermomenten op. Van de klachten die bij de klachtenonderzoekscommissie zijn ingediend heeft een deel van de klachten betrekking op het aspect zorgvuldigheid van zorg. Klagers en hun naasten voelen zich in die gevallen niet gehoord en hebben andere verwachtingen. Ten aanzien van het aspect informatieverstrekking valt op dat de inhoud van mondelinge en schriftelijke informatie niet overeenkomt.

De aanbevelingen die de klachtenonderzoekscommissie in 2020 aan de Raad van Bestuur heeft gegeven betreft enerzijds het verduidelijken van de mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking op een afdeling en anderzijds het benadrukken van het belang van een duidelijke dossiervorming in geval een patiënt voortijdig de afdeling verlaat. De Raad van Bestuur heeft deze aanbevelingen overgenomen en hiertoe acties uitgezet.

C. Wvggz klachtencommissie

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing en is de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet bopz) ingetrokken. De Wet bopz is alleen nog van toepassing op onder die wet voorbereide of genomen beslissingen. De Wvggz voorziet net als de Wet bopz in mogelijkheden om te klagen over verplichte zorg bij een klachtencommissie. Nieuw is onder andere dat alle leden van de klachtencommissie onafhankelijk moeten zijn van de zorgaanbieder.

2020 is benoemd tot overgangsjaar waarin zorgaanbieders de tijd hebben gekregen om de nieuwe wet te implementeren. ZGT heeft ten aanzien van de klachtencommissie samenwerking gezocht met de Dimence Groep en voorbereidingen getroffen om aan de sluiten bij de onafhankelijke Wvggz klachtencommissie van de Dimence Groep. Deze klachtencommissie behandelt klachten van de patiënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt over besluiten tot en uitvoering van verplichte zorg. De uitspraak van de klachtencommissie is bepalend voor ZGT en kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een beslissing wordt teruggedraaid of dat de klager een schadevergoeding krijgt. De klachtencommissie heeft in 2020 geen Bopz-klacht of Wvggz-klacht in behandeling genomen.
