

Jaarverslag cliëntklachten 2022

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 7 februari 2023

Onze medewerkers zetten zich in om de zorg en ondersteuning aan onze cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is en een klacht indient. Deze rapportage betreft het jaarverslag cliëntklachten 2022 van Santé Partners. Het jaarverslag cliëntklachten is gebaseerd op de verschillende vereisten, die aan klachten jaarverslagen gesteld worden. Het jaarverslag cliëntklachten geeft een beeld hoe de zorg en ondersteuning wordt ervaren door onze cliënten en/of hun mantelzorgers. De informatie vanuit klachten gebruiken we om onze zorg en ondersteuning verder te verbeteren.

Klachten

Een cliëntklacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de zorg en ondersteuning van Santé Partners in het algemeen, of de behandeling, communicatie of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Santé Partners doet er alles aan om klachten op een goede manier af te handelen. Een klacht zien we als een signaal waarmee het beleid en de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten verbeterd kan worden.

Procedure

Wanneer een cliënt ontevreden is, bespreekt de cliënt dit zo mogelijk en bij voorkeur in eerste instantie met de betrokken zorgverlener(s). Uiteraard is het ook mogelijk om de onvrede direct met de leidinggevende van de zorgverlener(s) of de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken.

De cliëntvertrouwenspersoon kan bemiddelen om een oplossing voor de onvrede of voor de klacht te vinden waar alle partijen tevreden over zijn. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen en hij kan de cliënt ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier kan via de website ingevuld worden. Wij hanteren een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden daarover geïnformeerd tijdens het intakegesprek (bij de start van de zorg of ondersteuning). Ook is op de website informatie te vinden over het indienen van een klacht en de afhandeling van klachten. Het uitgangspunt bij de klachtafhandeling is om tot een optimale oplossing te komen.

Alle ontvangen klachtenformulieren worden geregistreerd in ons klachtenregistratiesysteem en aan de leidinggevende van het team dat de klacht betreft, gekoppeld. De betreffende leidinggevende pakt de klacht waar mogelijk in samenspraak met het team op. De uitkomst van de klachtafhandeling wordt door de leidinggevende geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Aantal en soort klachten 2022

In 2022 zijn via het klachtenformulier 18 klachten ingediend. Er werden in 2022 meer dan 13.000 unieke cliënten geholpen. Verdeeld over de verschillende organisatieonderdelen ziet dat er als volgt uit:

Organisatieonderdeel	Aantal
Wijkverpleging	9
Sociaal domein	6
• <i>Dagactiviteiten- en ontmoetingscentra</i>	1
• <i>Jeugdgezondheidszorg</i>	1
• <i>Begeleiding thuis</i>	1
• <i>Algemeen maatschappelijk werk</i>	2
• <i>Vrijwilligersnetwerk</i>	1
Wonen en Behandeling	1
Gemaksdiensten aan huis	2
Totaal aantal klachten 2022	18

Tabel 1: verdeling klachten 2022 over organisatieonderdelen

De klachten zijn divers van aard. Bijna de helft van de 18 klachten betreft ontevredenheid over het handelen van een medewerker, de andere helft van de 18 klachten betreft ontevredenheid over de geleverde zorg of ondersteuning. Bij twee klachten ging het om een combinatie van beide (ontevredenheid over het handelen van een medewerker en ontevredenheid over de zorg en ondersteuning).

Als verder wordt ingezoomd op de ingediende klachten gaat de grootste groep klachten over communicatie en informatie. Hoewel de inhoud van de klachten verschillend is, omdat het steeds om een ander soort zorg of ondersteuning gaat, is de soort klacht hetzelfde. Er blijkt onvoldoende afstemming te zijn geweest of ervaren door betreffende cliënten en/of hun mantelzorgers waardoor er onduidelijkheid is ontstaan over de te verlenen zorg of ondersteuning en er soms verschillende verwachtingen ontstonden en/of gewekt werden.

Een tweede grote groep klachten betreft klachten over de kwaliteit van de zorg of ondersteuning (de kwaliteit van het werk).



Figuur 1: soort klachten 2022

Afhandeling

Bij alle klachten is er telefonisch contact geweest tussen de cliënt en/of mantelzorger en de medewerker en/of leidinggevende of er heeft een fysiek gesprek plaatsgevonden met betrokkenen. Bij deze gesprekken was diverse keren de cliëntvertrouwenspersoon aanwezig.

Bijna alle klachten zijn in overleg en naar tevredenheid binnen zes weken opgelost. Bij twee klachten bleef er bij de afhandeling van de klacht een verschil van inzicht bestaan tussen betrokkenen. Deze klachten zijn in overleg met de cliënt en/of mantelzorger wel afgesloten.

Aandachtspunten en verbeterpunten

Klachten leveren vrijwel altijd aanknopingspunten voor verbetering van de zorg en ondersteuning op. De ingediende klachten 2022 zijn zodoende in het teamoverleg van het betrokken team besproken met als doel ervan te leren en waar mogelijk maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. Tevens zijn de klachten organisatie breed iedere vier maanden in samenhang met de overige meldingen geanalyseerd door de incidentencommissie waarbij er waar relevant en mogelijk verbetervoorstellen zijn gedaan om breder in de organisatie te leren en te verbeteren.

In 2021 bleek dat de meeste klachten te maken hadden met gebrekkige informatie en communicatie. Ook het managen van de juiste verwachtingen bij cliënten en/of mantelzorgers leek een belangrijke oorzaak van de onvrede. Belangrijk verbeterpunt uit 2021 was om eerder in het proces duidelijker te communiceren over onze (on)mogelijkheden. Begin 2022 is de cliëntinformatie map geactualiseerd. Deze map krijgen cliënten wijkverpleging bij aanvang van de zorg. In de map zit informatie over onze zorg en ondersteuning en wordt uitleg gegeven over de inzet van hulpmiddelen, de inzet van het netwerk rondom cliënten en over wat een cliënt en/of zijn mantelzorgers van Santé Partners kunnen verwachten. Ondanks dat ook in 2022 het merendeel van de klachten over informatie en communicatie ging, is het aantal klachten in 2022 ten opzichte van het voorgaande jaar fors gedaald. In 2022 zijn er 18 klachten ingediend, in 2021 werden er totaal 34 klachten ingediend. Ook het aantal klachten met betrekking tot communicatie en informatie is afgenomen.

Medewerkers en cliënten zijn zich steeds meer bewust dat niet alles mogelijk is. Door vroegtijdig met elkaar afstemming te hebben, kunnen verwachtingen bijgesteld worden, keuzes gemaakt worden en kan onvrede worden voorkomen. Het tijdig oppikken van signalen en daarover met elkaar in gesprek gaan, is daarbij van belang.

Uit de klachten 2022 is gebleken dat de ervaren deskundigheid/zorgvuldigheid van medewerkers en de kwaliteit van het werk een punt van aandacht is. Bij 34% van de 18 klachten die zijn binnengekomen werd als oorzaak de ervaren deskundigheid/zorgvuldigheid van medewerkers genoemd. De meeste van deze klachten hangt samen met het eerdergenoemde punt van het helder communiceren van ons beleid, de mogelijkheden en de wederzijdse verwachtingen rond de zorg- en dienstverlening.

In 2022 is de klachtenprocedure geëvalueerd en aangepast. De aangepaste klachtenprocedure zal na vaststelling door de Raad van Bestuur en een positief advies van de cliëntenraad begin 2023 op de website gepubliceerd worden.