

Jaarverslag cliëntklachten 2023

Definitief

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 2 april 2024

Onze medewerkers zetten zich in om de zorg- en dienstverlening 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 2023 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 wordt gebruikt om onze zorg- en dienstverlening 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 haar uiterste best om klachten op een goede manier af te handelen. Een klacht zien we als een signaal waarmee het beleid, de zorg of ondersteuning 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 de cliënt ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier kan via de website ingevuld worden. Er is een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden daarover geïnformeerd tijdens het intakegesprek. Ook is op de website informatie te vinden over het indienen van een klacht en de afhandeling van klachten.

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 op en neemt met klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft, ook wel beklagde genoemd, contact op. Klachten worden binnen zes weken na indiening afgehandeld. Het uitgangspunt is het bereiken van een voor de klager, beklagde en organisatie bevredigende oplossing.

De klager en beklagde worden geïnformeerd over de uitkomst van de klachtafhandeling. Ook wordt door de leidinggevende de uitkomst van de klachtafhandeling geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Aantal en soort klachten 2023

In 2023 hadden we 14.000 unieke cliëntcontacten. Via het klachtenformulier zijn er 29 klachten ingediend, dit was hoger dan in 2022 (18 klachten) en vergelijkbaar met 2021 (34 klachten). Het aantal klachten is verdeeld over de verschillende organisatieonderdelen.

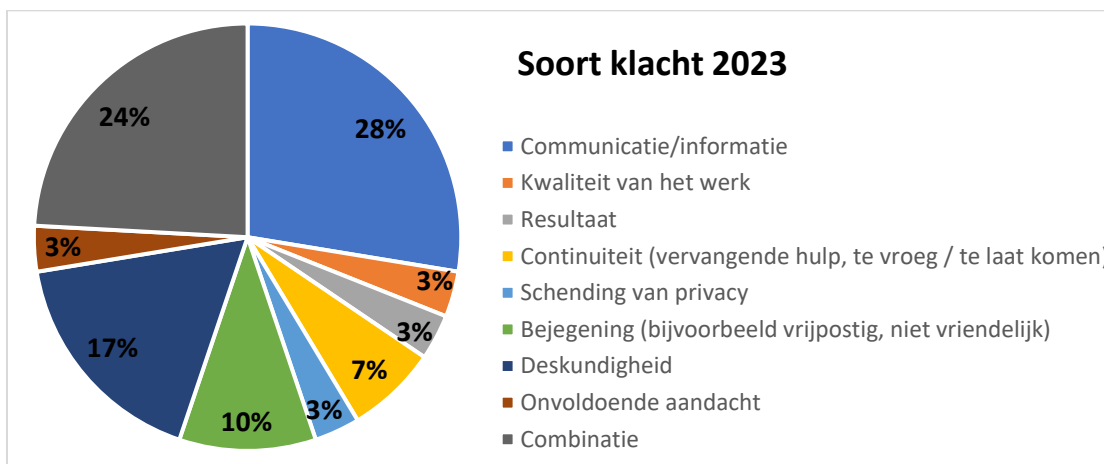
Organisatie onderdeel	Aantal
Wijkverpleging	18
Sociaal domein	8
• <i>Begeleiding thuis</i>	4
• <i>Algemeen maatschappelijk werk</i>	4
Jeugdgezondheidszorg	1
Wonen en Behandeling	1
Service organisatie (<i>vrijwilligersnetwerk</i>)	1
Totaal aantal klachten 2023	29

Tabel 1: verdeling klachten 2023 over organisatie onderdelen

De klachten zijn divers van aard. Bijna twee derde van de klachten betrof ontevredenheid over het handelen van een medewerker en/of de geleverde zorg of ondersteuning. De overige klachten gingen over ontevredenheid over de organisatie.

Er zijn twee personen, die ieder vier klachten hebben ingediend in 2023.

Als verder wordt ingezoomd op de klachten gaat de grootste groep klachten over communicatie en informatie (28%). Of er is sprake van een combinatie van factoren (24%) bijvoorbeeld een klacht die gaat over bejegening door een medewerker in combinatie met ontevredenheid over de deskundigheid van de medewerker. Daarna gaan de meeste klachten over de deskundigheid van medewerkers (17%) of de bejegening door medewerkers (10%).



Figuur 2: soort klachten 2023

Een klacht betrof een klacht van een andere organisatie en had te maken met de onderlinge samenwerking en niet met de zorg of ondersteuning aan een cliënt.

Behandeling klachten

Bij 80% van de klachten is er telefonisch contact geweest tussen de klager en de leidinggevende of er heeft een fysiek gesprek plaatsgevonden tussen betrokkenen. Bij deze gesprekken was diverse keren op verzoek van een van de betrokkenen de cliëntvertrouwenspersoon aanwezig.

Bijna alle klachten (26 in totaal) zijn in overleg en naar tevredenheid binnen zes weken opgelost. Bij twee klachten bleef er een verschil van inzicht tussen betrokkenen. Deze klachten zijn in overleg met de klager afgesloten.

Bij een klacht bleek het niet mogelijk om contact te krijgen met de klager. Er is op meerdere momenten en manieren (telefonisch en per e-mail) geprobeerd contact te krijgen. Deze klacht is zodoende verder niet behandeld en is na zes weken gesloten. Bij een andere klacht zag de klager na het plannen van het gesprek alsnog af van het gesprek en gaf aan dat verdere behandeling van de klacht niet nodig was.

De oplossing van de klachten was bij meerdere klachten gelegen in het aangaan van een gesprek tussen betrokkenen waarin open over de onvrede gesproken werd en de zaken die niet goed gegaan waren. Verwachtingen werden met elkaar gedeeld en besproken. Ook zijn bij een aantal klachten aanvullende, nieuwe afspraken tussen betrokkenen gemaakt of is de zorg in overleg overgedragen aan een andere collega, ander team of andere organisatie.

Aandachtspunten en verbeterpunten

Klachten leveren altijd aanknopingspunten voor verbetering van de zorg of ondersteuning op. De klachten zijn zodoende geanonimiseerd en op hoofdlijnen 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 geanalyseerd door de incidentencommissie waarbij er waar relevant verbetervoorstellen zijn gedaan om breder in de organisatie te leren en te verbeteren.

De zorg staat onder druk door de groeiende zorgvraag, vergrijzing en personeelsschaarste. Dit heeft effect op Santé Partners, onze medewerkers en onze cliënten. Onze focus ligt op het bieden van zorg en ondersteuning bij cliënten thuis. We sturen daarbij op maximale regie door de cliënt en zijn omgeving. We proberen zwaardere of intensievere ondersteuning en zorg af te bouwen, te voorkomen of uit te stellen. Dat doen we door te laten zien en ervaren wat cliënten zelf, en samen met hun omgeving, kunnen. Wij helpen en trainen zo nodig. Op deze manier kunnen we zoveel mogelijk cliënten helpen én dragen we bij aan het toegankelijk en betaalbaar houden van ondersteuning en zorg.

Belangrijk aandachtspunt in 2024 voor ons en onze medewerkers is om hierover tijdig met cliënten in gesprek te gaan en gezamenlijk te kijken naar de (on)mogelijkheden. Door tijdig met elkaar afstemming te hebben, kunnen verwachtingen bijgesteld worden, keuzes gemaakt worden en kan onvrede worden voorkomen. Het oppikken van signalen van cliënten of hun naasten en daarover tijdig met elkaar in gesprek gaan, is essentieel.

Tevens zullen we in 2024 de klachtenprocedure evalueren om na te gaan of deze nog voldoet of op onderdelen aanpassing behoeft. Hierbij betrekken we de cliëntenraad en professionele raad.