



Klachtenbehandeling in het Groene Hart Ziekenhuis

Ellen Boetekees
Adviseur Kwaliteit

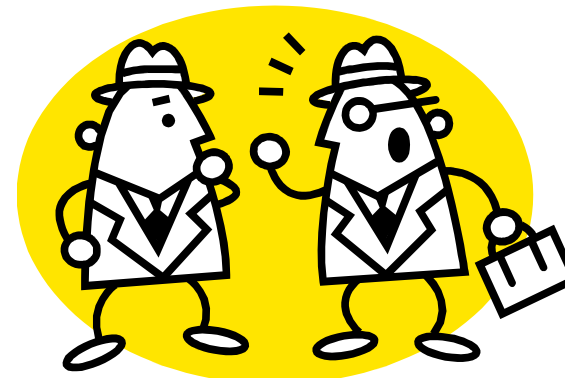
Groene Hart Ziekenhuis

- Algemene gegevens 2010
 - Aantal erkende bedden : 619
 - Aantal opnamen : 21.077
 - Aantal verpleegdagen : 109.052
 - Aantal patiënten in dagverpleging : 20.665
 - Aantal eerste polikliniekbezoeken : 120.986
 - Aantal herhalingsbezoeken : 194.054



Doel van klachtafhandeling

- Tegemoet komen aan klager en zo mogelijk zijn ongenoegen wegnemen
- Herstel van relatie/vertrouwen
- Bevredigende oplossing
- Kwaliteitsverbetering



Hoe was het?

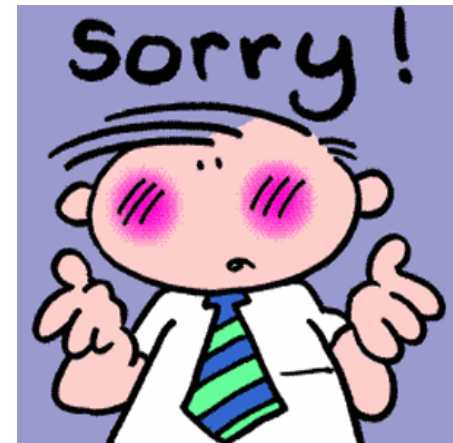
- Centrale afhandeling van de klacht door klachtenfunctionaris

Hoe is het?

- Centrale ontvangst van de klacht door adviseur kwaliteit / klachtenfunctionaris
- Decentrale afhandeling van de klacht, daar waar de klacht is ontstaan

Centrale afhandeling

- Klachtenfunctionaris fungeerde als “excuus-Truus”
- Managers hadden geen zicht op klachten c.q. trends
- Geen blijvende oplossingen van oorzaken
- Geen sprake van kwaliteitsverbetering
- Geen bewustwording bij veroorzaker klacht



Decentrale klachtafhandeling

Decentralisatie

- zo dicht mogelijk bij plaats van ontstaan
- door direct betrokkenen

Efficiëntie

- snelle, directe afhandeling

Bewustwording

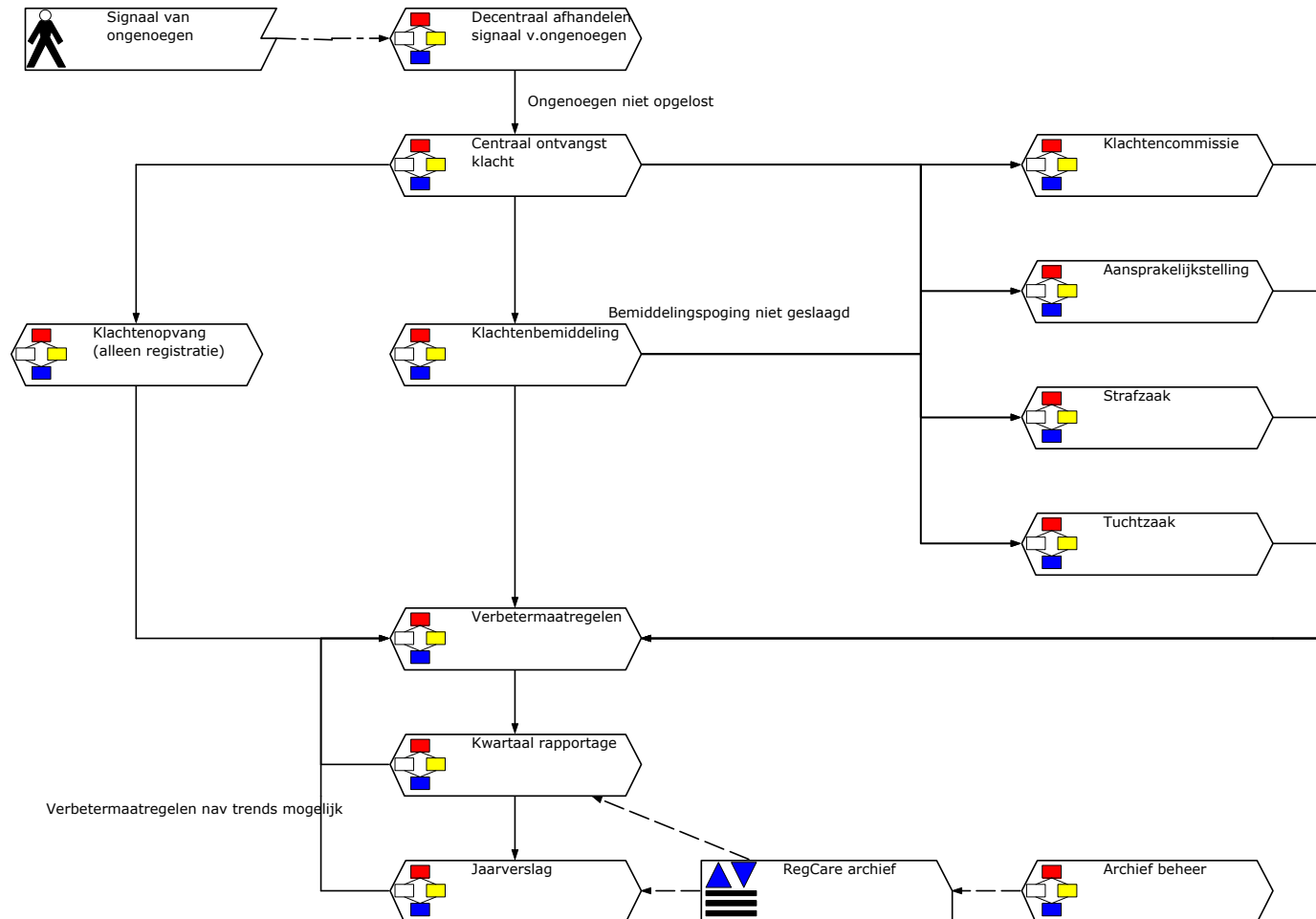
Kwaliteit

- klachtenfunctionaris/adviseur kwaliteit faciliteert en bewaakt
- tevreden klant – verbetering organisatie

Minder formele klachten

- minder doorstroom naar Klachtencommissie

Procesmodel Klachten/ aansprakelijkstelling/ tuchtzaak



Centraal ontvangst van de klacht (1)

KEUZEVRIJHEID VOOR DE KLAGER BIJ HET INDIENEN VAN DE KLACHT

- **Schriftelijk**

- Brief
 - Via Raad van Bestuur
 - Via Klachtencommissie
 - Rechtstreeks aan klachtenfunctionaris / adviseur kwaliteit
- Klachtenformulier
- Digitaal via de website



- **Mondeling**

- Telefonisch
- Persoonlijk gesprek



Centraal ontvangst van de klacht (2)

Adviseur kwaliteit legt eerste contact met klager en bespreekt:

- **Essentie van de klacht**
 - Waar gaat het de klager precies om?
- **Doel van de klacht**
 - Aansprakelijkstelling
 - Tuchtzaak
 - Strafzaak
 - Behandeling/bemiddeling



Centraal ontvangst van de klacht (3)

Gewenste wijze van afhandeling



Registratie van de klacht

- Altijd in geval van gewenste anonimiteit
- Indien geen behoefte bestaat aan terugkoppeling naar klager toe
- Registratie in softwaresysteem
- Ter afhandeling uitzetten bij afdelingsmanagement / specialist
- Waar nodig: intern actie

Klachtbemiddeling

- Terugkoppeling naar klager
- Registratie in softwaresysteem
- Uitzetten bij afdelingsmanagement / specialist
- Vervolgacties
- Evaluatie



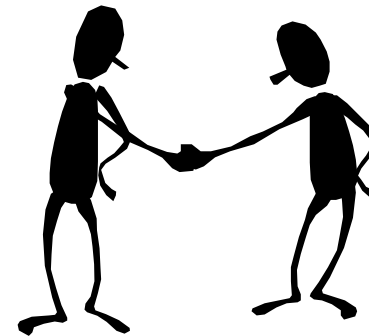
Mogelijke vervolgacties

- Telefonische terugkoppeling naar klager
- Schriftelijke terugkoppeling naar klager
- Toelichtend/verhelderend gesprek
- Verbetermaatregelen



Resultaat

- **Tevreden!**
 - Klacht wordt afgerond
- **Ontevreden!**
 - Nieuwe bemiddelingspoging
 - Alsnog: Klachtencommissie
Tuchtzaak
Strafzaak



Doorlooptijd

- **Binnen het Groene Hart Ziekenhuis is de termijn gesteld dat klachten zoveel mogelijk binnen 30 dagen na ontvangst bij de adviseur kwaliteit moeten zijn afgehandeld.**
- 2009 – 73% (82% binnen 6 weken)
- 2010 – 69% (77% binnen 6 weken)
- 2011 – 76% (84% binnen 6 weken)

Tevredenheid 2011

- **Procedure** (registratie- en bemiddelingstrajecten)

Tevreden - 96,5%

Ontevreden – 1%

Onbekend - 2,5%

- **Resultaat** (bemiddelingstrajecten)

Tevreden – 83%

Deels tevreden – 6,5%

Ontevreden – 7%

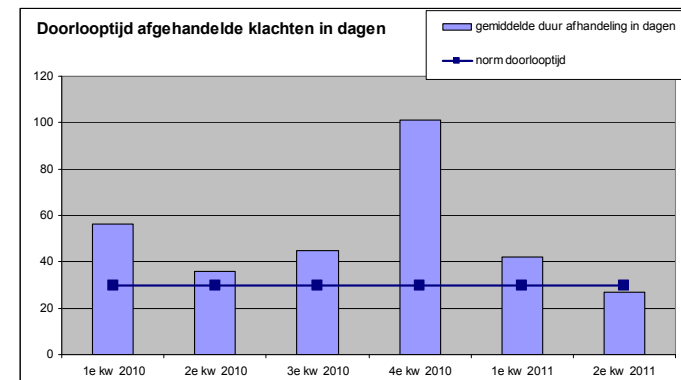
Onbekend – 3,5%

Inbedding in kwaliteitssysteem

- Kwartaalrapportages / jaarrapportages

- Indicatoren tevredenheid en doorlooptijd in barometer (per kwartaal)

- Indicatoren in managementreview (per kwartaal)



- Monitoring trends en mogelijke calamiteiten (doorlopend)

Draagvlak klachtenprocedure

- **Klachtenregeling goedgekeurd door**
 - Raad van Bestuur
- **Instemming van**
 - Klachtencommissie
 - Cliëntenraad



WCZ

De klachtafhandeling binnen het Groene Hart Ziekenhuis is “WCZ-proof”

- Laagdrempelig
- Effectief
- Adviseur kwaliteit / klachtenfunctionaris
- Doorlooptijd afhandeling
- Ingebed in kwaliteitssysteem
- Aangesloten bij geschillencommissie

