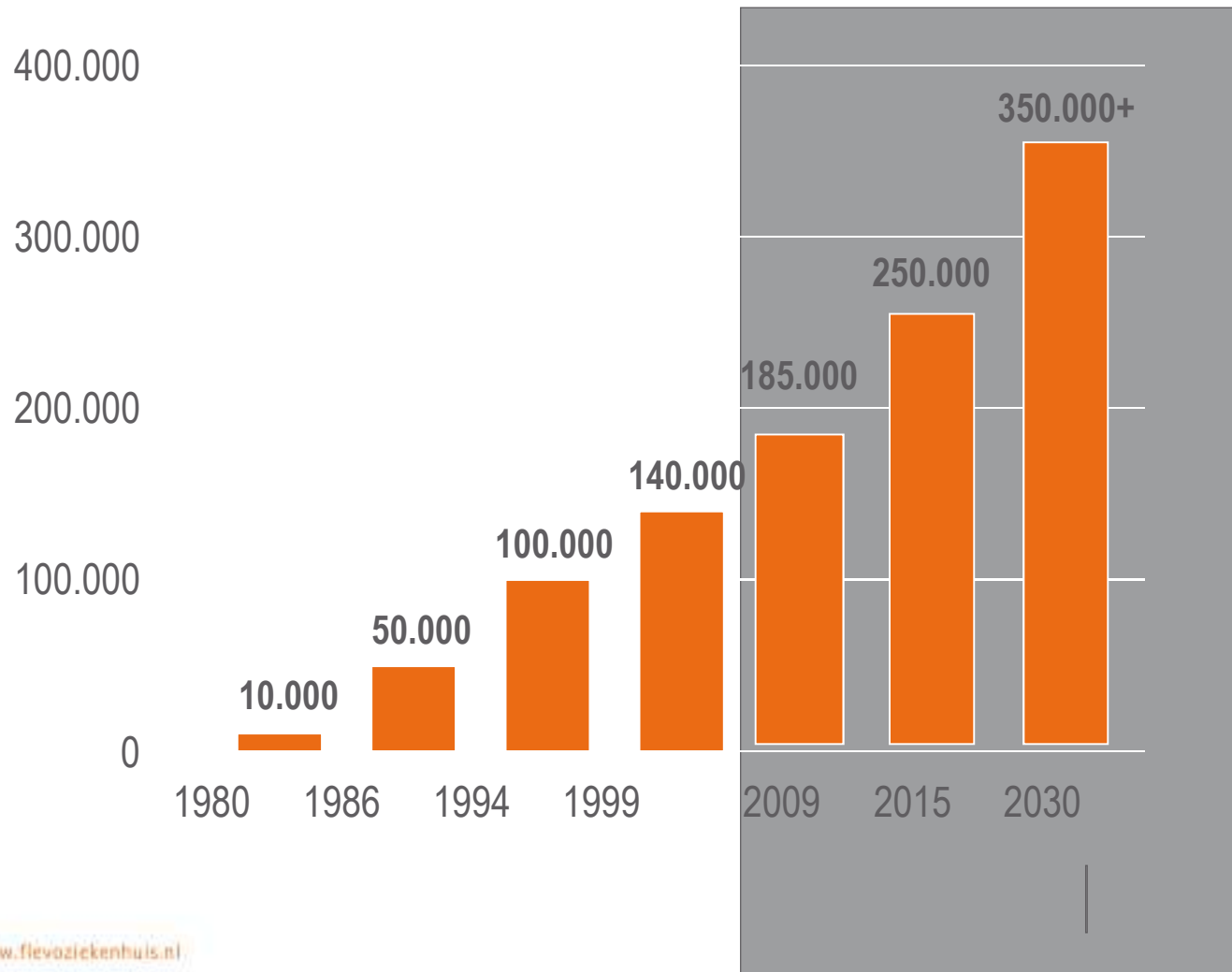

De WCZ en het klachtmanagement

Froukje de Jonge
Bestuurssecretaris Flevoziekenhuis

Almere: snel groeiende stad



Flevoziekenhuis: feiten en cijfers

Inwoners Almere:	192.000
Medewerkers:	1.850
Bedden:	386 (12 IC)
Opnames:	18.135
Dagbehandelingen:	17.043
Operatiekamers:	10
Polikliniekbezoeken:	283.490

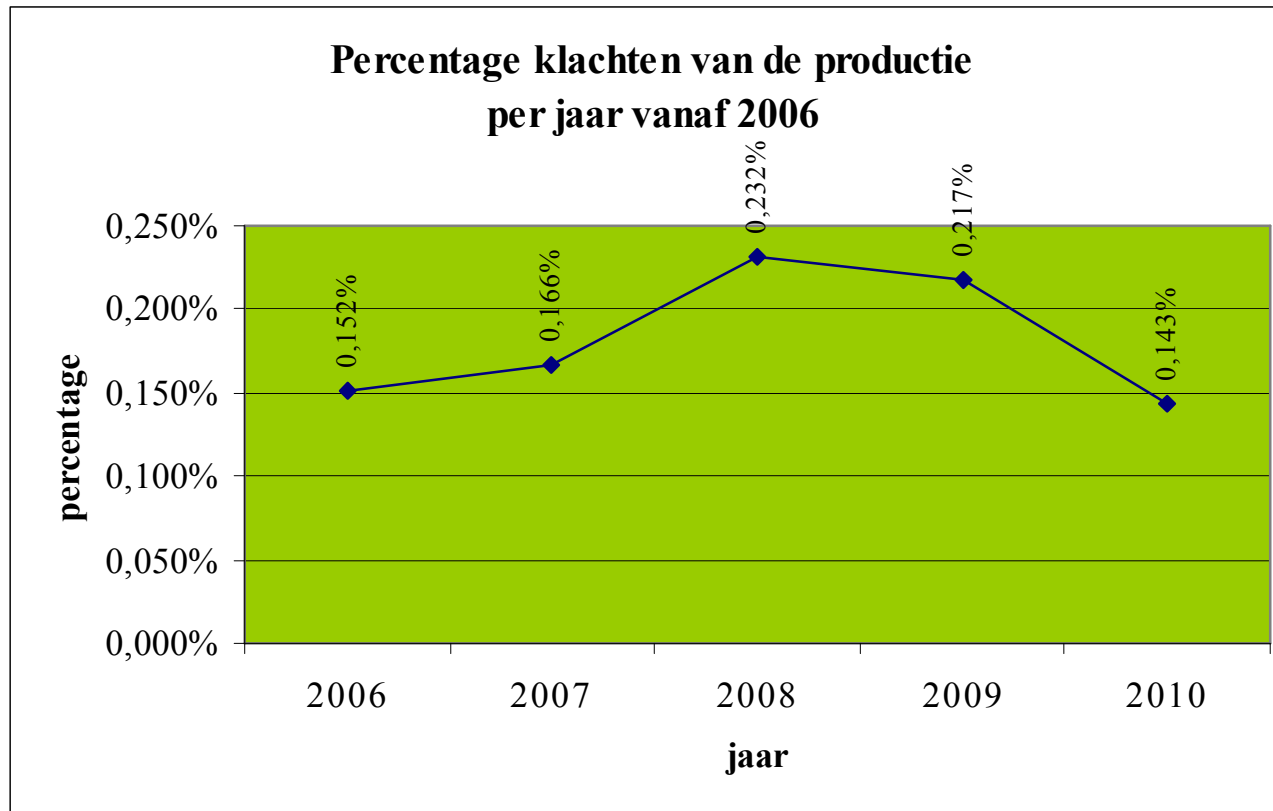
PLANETREE

De mens voorop in een helende omgeving
12 componenten



PLANETREE

Klachtmeldingen en productie



Waarom Planetree

- Patient boven proces
- Mens boven technologie
- Genezen boven interventie

Nieuw klachtmanagement

- Gezond verstand
- Basis is niet WGBO maar de vertrouwensrelatie tussen patient en arts
- Denk vanuit de patient

Integraal onderdeel product

- Mens boven proces
- Patient heeft de regie
- Klachtenfunctionaris ondersteunt (WCZ!)
- Sturing dicht op werkproces
- Veel vrijheid alle partijen
- ... leidt tot..
- Naast in plaats van tegenover.

Concrete acties

- Decentrale klachtopvang
- Infopunt
- Meldportaal
- Onderdeel opleiding arts-assistant
- VIP
- introductiedag

Concrete acties 2

- Zelfsturend team
- Accountmanager per RVE
- Integrale kwartaalrapportages
- Tevredenheidsenquetes
- SLA
- Onorthodoxe maatregelen

Effect

Aantal en aard meldingen 2010 > 2007	2010	2009	2008	2007
Klachten	531	775	808	559
Klachtencommissie	9	26	12	14
Claims	51 alle claims	48	29	23
Totaal	594	849	849	596

Klachtonderwerpen	2010	2009
Behandeling, verpleging, verzorging:	200	249
Organisatie:	140	208
Schade - rekening:	14	23
Voorzieningen:	18	61
Voorlichting & patiëntenrechten:	10	43
Onbekend:	7	4
Anders:	6	24
Totaal	531	775

En verder

- Rol klachtencommissie
- Cafetariamodel
- Calamiteiten/incidenten
- Meetbare resultaten en verantwoording

Helpt de WCZ?

- Op welke vraag is dit het antwoord.