



Klachten en kansen, hoe zou u als klager behandeld willen worden?

drs Jean-Pierre Thomassen

22 november 2011



EEN KLACHT IS EEN KANS. Een kans om van een ontevreden patiënt weer een tevreden patiënt te maken, een kans om een potentieel verloren patiënt te behouden, een kans om de reputatie van het ziekenhuis te verbeteren en een kans om van de klacht te leren. Klachten vormen dus waardevolle signalen voor elk ziekenhuis en elke zorgverlener net als allerlei andere vormen van patiëntenreacties, zoals suggesties, opmerkingen, complimenten, wensen en de resultaten van patiënttevredenheidsonderzoek. Marktwerking, een kritischer en mondiger patiënt en de mogelijke invoering van de Wet cliëntenrechten zorg maken het noodzakelijk dat klachten en klachtbehandeling op de (mentale) agenda van elke medewerker, medisch specialist, manager, raad van bestuur en Cliëntenraad komen te staan. Dit niet zozeer vanuit een juridisch-procedurele benadering maar vanuit de perspectieven van kwaliteit, patiëntgerichtheid en marketing. Aan de hand van vele praktijkvoorbeelden, resultaten van onderzoeken en theorie geven de auteurs een inzicht in de huidige situatie, de uitdagingen en de wijze waarop ziekenhuizen hier invulling aan kunnen geven.

www.kluwer.nl

Thomassen | Ahaus

KLACHTEN EN KANSSEN

Jean-Pierre Thomassen
& Kees Ahaus


KLACHTEN en kansen

De patiënt centraal
in een laagdrempelige en
effectieve klachtbehandeling
van ziekenhuizen

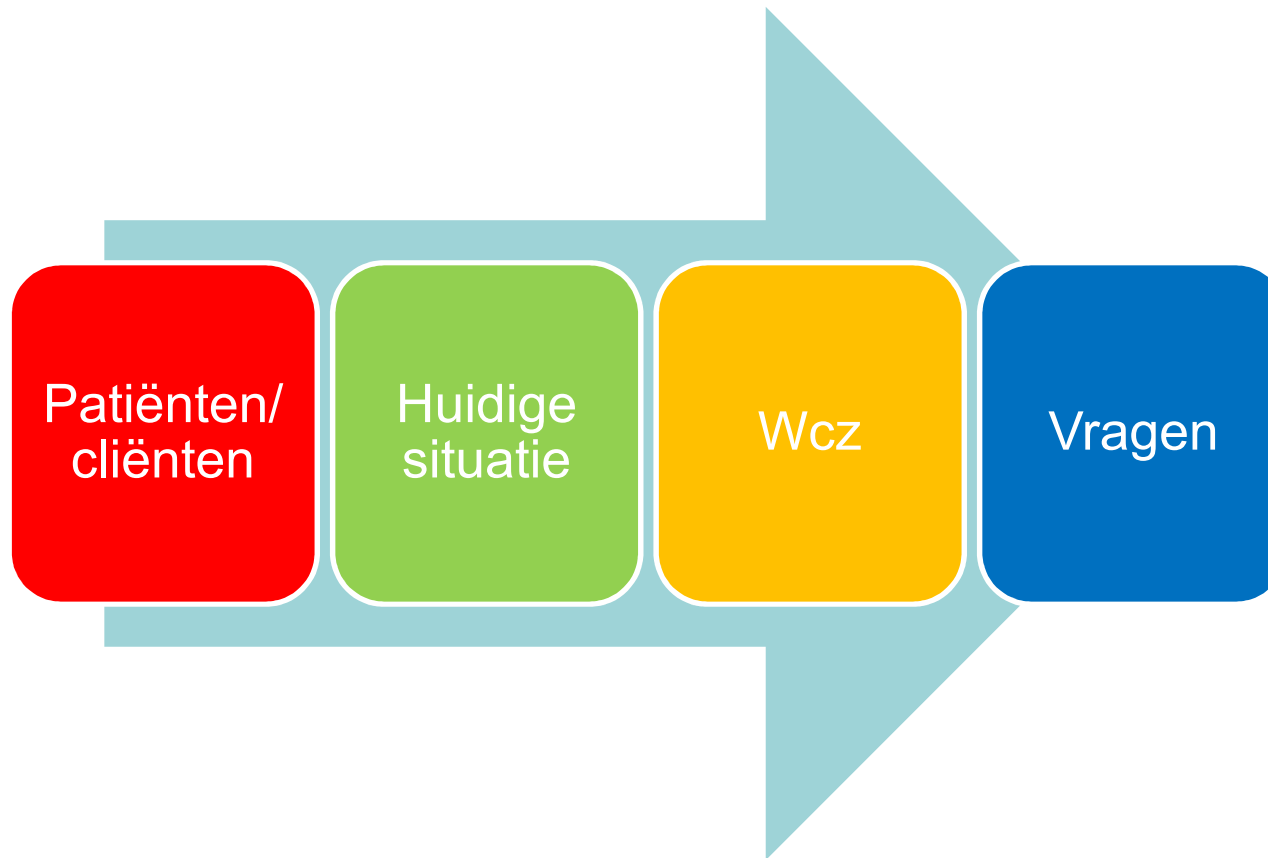
 Kluwer
a Wolters Kluwer business



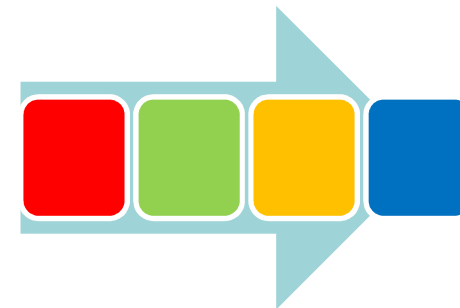
 Kluwer
a Wolters Kluwer business

 TNO MC CUSTOMER MANAGEMENT

Agenda



Patiënten/cliënten



U heeft een klacht bij een zorginstelling:

- ✓ Hoe zou u als klager behandeld willen worden?
- ✓ Waarom dient u een klacht in? Wat verwacht u als resultaat?

Hoe willen klagers behandeld worden?

- ✓ Laagdrempelig en gemakkelijk melden
- ✓ Serieus genomen, als mens behandeld worden
- ✓ Luisteren
- ✓ Fouten toegeven
- ✓ Zorgverlener voelt zich verantwoordelijk
- ✓ Klagen heeft geen represailles
- ✓ Duidelijke procedures
- ✓ Snelle procedure

Waarom dienen klagers een klacht in bij de klachtencommissie? (NIVEL 2009)

Reden	% belangrijkste
Voorkomen dat het een ander overkomt	94
Zorgen dat de klacht op een hoger niveau in de organisatie terechtkomt	86
Herstel rechtsgevoel	66
Voorkomen dat de klachten binnenskamers blijven	64
Voorkomen dat het mij nogmaals overkomt	63
Oplossing probleem	52
Zorgen dat de hulpverlener(s) worden gestraft	32



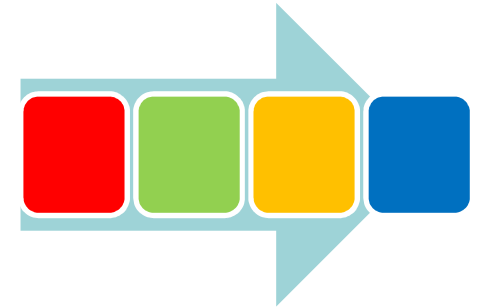
Klachten en

Drempelloos

Klagerstevredenheid

lerend vermogen

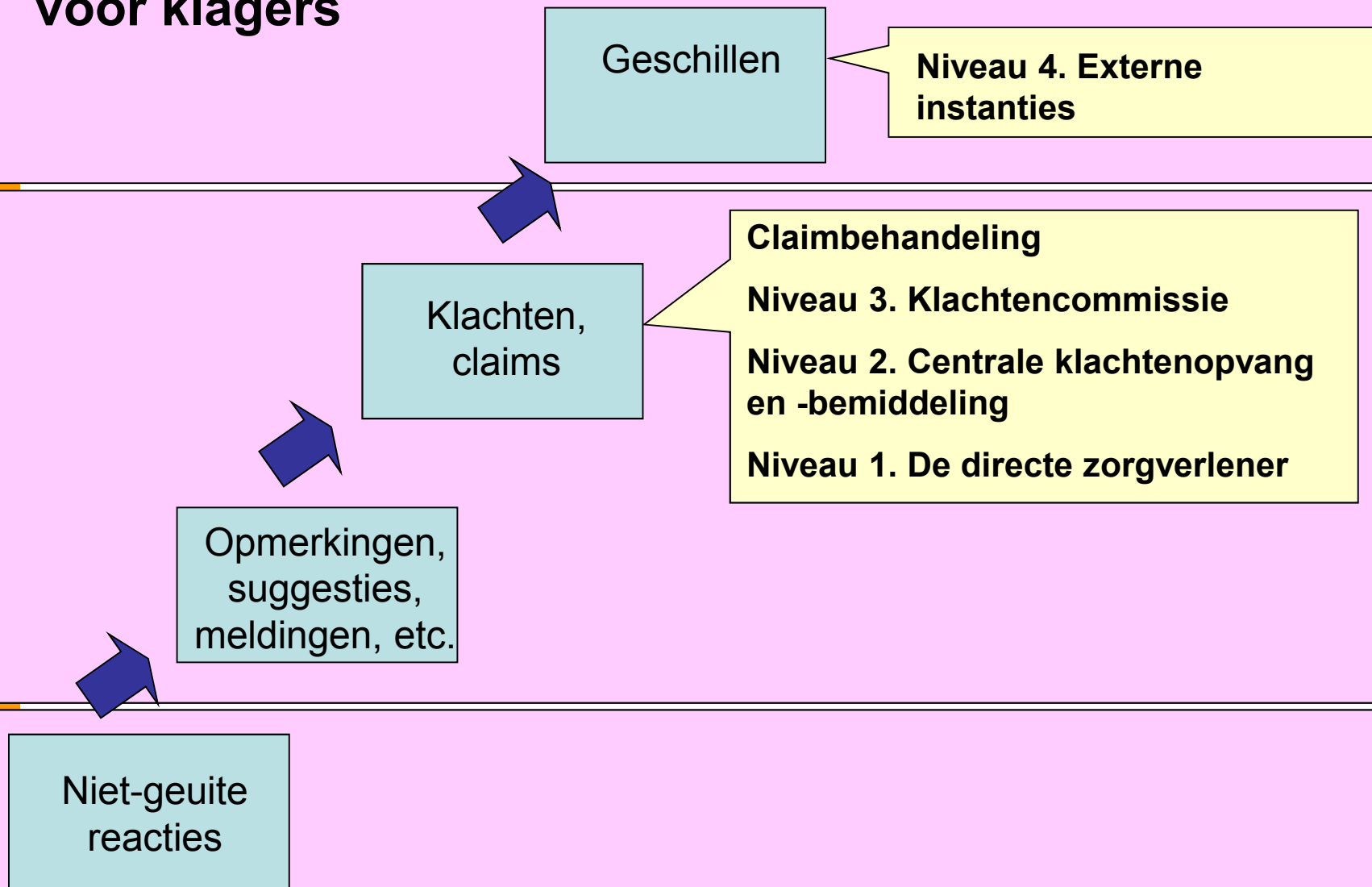
Huidige situatie



Wet klachtrecht cliënten
zorgsector (1995)

Klachtenrichtlijn
Gezondheidszorg (2002)

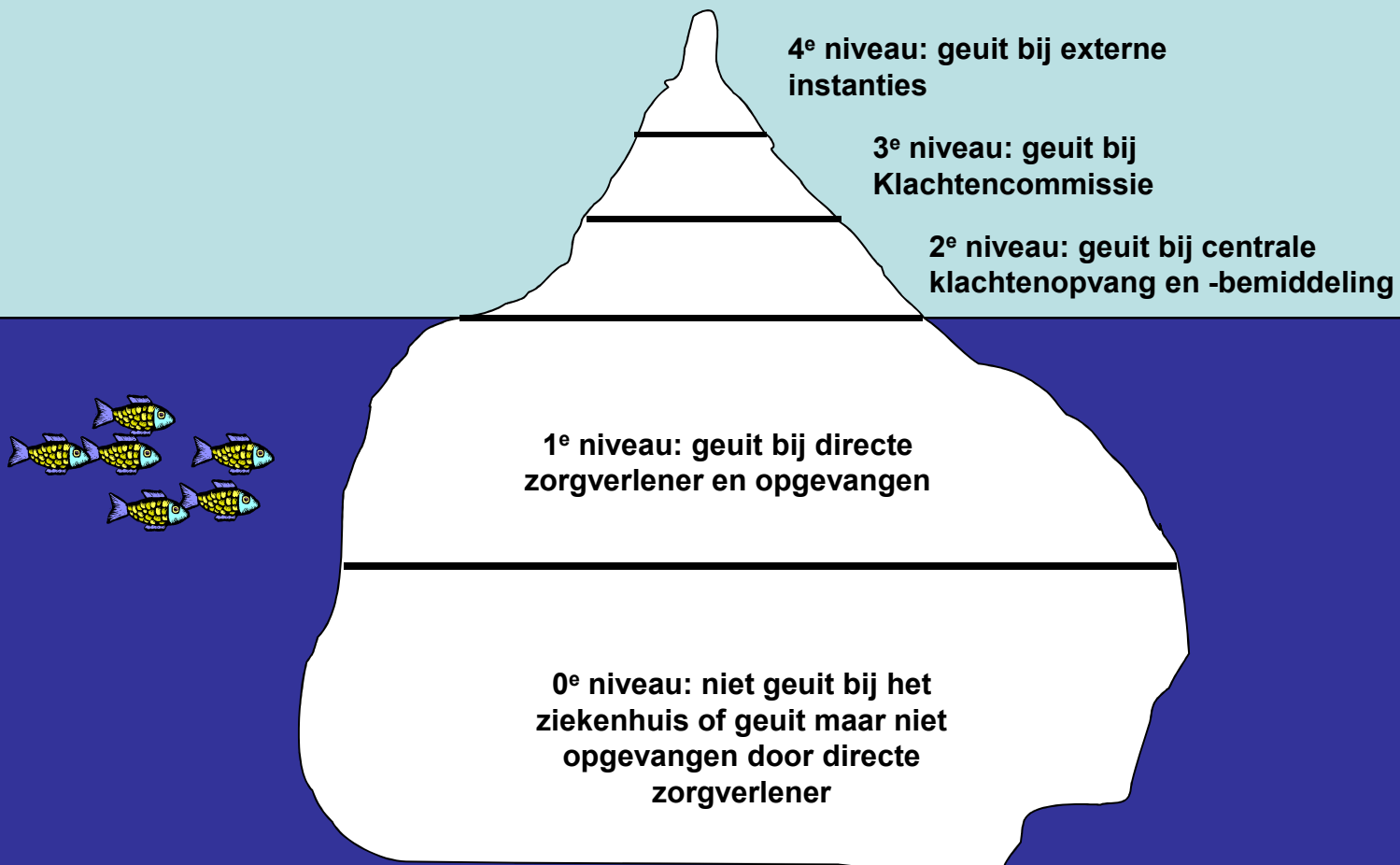
Verschillende loketten voor klagers



De directe zorgverlener

1. Veel zorginstellingen hebben hier geen beeld van
2. 50-66% ontevreden klaagt bij directe zorgverlener, <50% is tevreden hierover (NIVEL 2006)
3. Decentrale klachtbehandeling in kinderschoenen
4. Afdelingen/zorgverleners zijn en voelen zich verantwoordelijk voor de klachten
 - Laagdrempelig klagen op de afdelingen
 - Voorkomen escalatie, tevreden klagers
 - Direct leren van klachten

De klachtenberg





Centrale klachtenopvang en -bemiddeling

1. Verschillen in invulling en plek van de functie
2. Loket- of verbeterfunctie?
3. Spanningsveld met zorgverleners
4. Geen/weinig sturing op kwaliteit klachtenproces
5. Klagerstevredenheid

De klachtencommissie

1. Loket
2. Onafhankelijk?
3. Lange en onpersoonlijke juridische procedures komen voor
4. Uitsluitend uitspraak gegrond/ongegrond (niet bindend)
5. Reactie zorginstelling

Mate waarin aspecten zijn gerealiseerd door ziekenhuis na behandeling van klacht door klachtencommissie



Bron: Kruike-meier 2009

Claims

1. Andere procedure dan klachten
2. Via RvB, juridisch traject
3. Formele en juridische benadering
4. Verzekeraars leggen meer verantwoordelijkheid bij zorginstelling

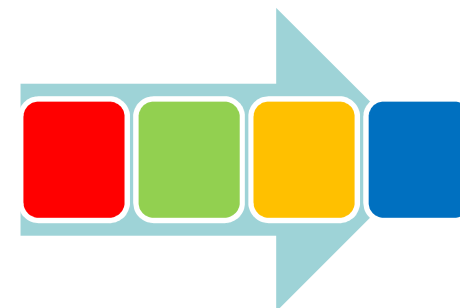
Een claim is vaak een klacht met een financiële component



Kortom

**Vanuit
patiënten/cliënten:
ruimte voor
verbetering**

De Wet cliëntenrechten zorg



- ✓ De cliënt meer centraal
- ✓ Bundeling van rechten voor de cliënt
- ✓ Hoofdstuk 4. Effectieve, laagdrempelige klachten- en geschillenregeling

Wet cliëntenrechten zorg, klachtenregeling (artikel 28)

- ✓ Recht op een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling
- ✓ Invoering onafhankelijke bemiddelingsrol
- ✓ Schriftelijke klachten binnen 6 (max 10) weken inhoudelijk beantwoorden (oordeel, redenen, maatregelen, termijn)
- ✓ Klachtencommissie geen wettelijke verplichting meer

Wet cliëntenrechten zorg, geschillenregeling (artikel 29)

- ✓ Verplicht aansluiten bij een externe onafhankelijke geschilleninstantie
- ✓ Patiënt kan naar instantie stappen:
 - ✓ Bij een claim (klacht over geleden schade)
 - ✓ Hardheidsclausule
 - ✓ Termijnoverschrijding (6-10 weken)
 - ✓ Second opinion
 - ✓ Geen klachtenregeling aanwezig conform artikel 28
- ✓ Bindende uitspraken (max. 25.000)
- ✓ Openbaarheid van uitspraken



Vijf zegeningen Wcz voor patiëntgerichte klachtbehandeling

1. Klachtenfunctionaris is verplicht
2. Klachtencommissie niet meer verplicht, meer mogelijkheden om in te spelen op doelen klagers
3. Incentive om doorlooptijden structureel te gaan verkorten (interne druk)
4. Incentive om te gaan sturen op klagerstevredenheid
5. Externe druk

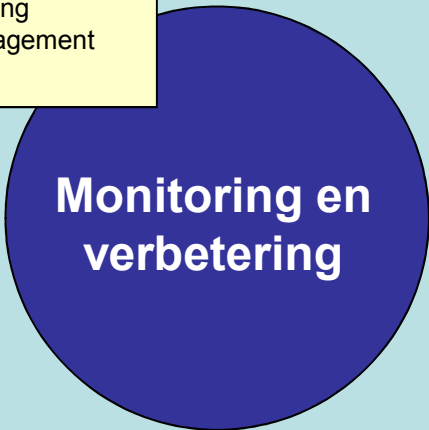
Noodzaak om met een verfrissende en ingrijpende blik naar klachtenmanagement te kijken!!

Waarom dienen klagers een klacht in? Voorbeeld ziekenhuis

Doel klager	Wat wilde de klager met zijn klacht bereiken? (aantal klagers)	Wat is er in de praktijk gerealiseerd? (aantal klagers)	Vershil tussen kolom 2 en 3
Andere behandelaar	3	3	0
Erkenning/excuus	47	120	+ 73
Uitleg/aandacht	163	225	+ 62
Verbetering communicatie	44	6	- 38
Verbetering kwaliteit	158	21	- 137
Tegemoetkoming kosten	15	2	- 13
Second opinion	1	0	- 1
Anders	16	10	- 6

Aandachtsgebieden patiëntgericht en integraal klachtenmanagement Gelre ziekenhuizen

Analyses en
verbetermanagement,
Monitoring
klachtenmanagement



Inbedding in beleidscyclus,
Managementaandacht,
Centrale verantwoorde-
lijkheid



Klagen laagdrempelig laten
zijn, Informatievoorziening,
klantbeloften inzake
klachtbehandeling

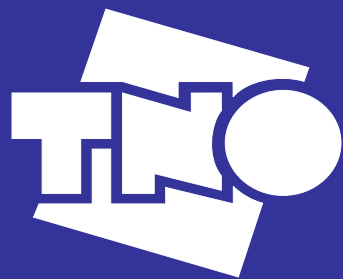
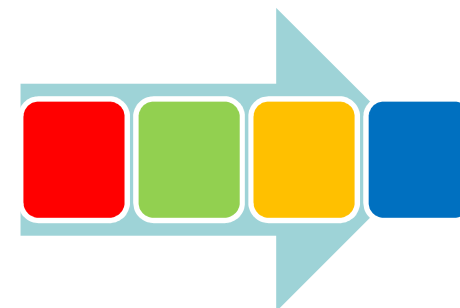


Ontwikkeltrajecten per
afdeling, Ziekenhuisbrede
interne communicatie,
Inbedding in HRM-
instrumentarium



Decentrale
klachtbehandeling, Centrale
klachtbehandeling, Sturen
op kwaliteit (waaronder
doorlooptijd)

Vragen?



drs Jean-Pierre Thomassen – TNO MC CM

Steenbokstraat 21, 7324 AZ Apeldoorn

055-3689880 - thomassen@cm.tno.nl

www.tnocm.nl