



Klachtencommissie

Verzorging, Verpleging
en Gehandicaptenzorg

Friesland

Jaarverslag 2017

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Schematische weergave van de klachten 2018	4
Samenstelling klachtencommissie en ambtelijk secretariaat	6
Colofon	6

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de KVVGFriesland. Uw cliënten en vertegenwoordigers van de cliënten hebben het afgelopen jaar een beroep kunnen doen op een externe onafhankelijke klachtbehandeling door de KVVGFriesland.

Sinds januari 2017 is de WKKGZ (wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) van toepassing geworden. Daarbij is er een nieuw klachtenreglement met een huishoudelijk reglement in werking getreden.

Zorginstellingen zijn met ingang van dit jaar niet meer verplicht een klachtencommissie te hebben. Vanuit de Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) is deze verplichting er nog wel.

Een goede klachtbehandeling is van grote betekenis voor zowel de cliënt als de zorgaanbieder. De WKKGZ schrijft voor dat een klacht eerst intern door een klachtenfunctionaris behandeld dient te worden voordat deze naar een externe commissie gaat. Een klacht kan een bijdrage leveren aan (verbetering van) de kwaliteit van zorg.

Sinds mei 2007 hebben een aantal organisaties voor verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg in Friesland een gezamenlijke commissie, voor de onafhankelijke behandeling van klachten van cliënten over de aangesloten zorgaanbieders opgericht.

De deelnemende organisaties op 31-12-2017 zijn:

- Alliade
- Amaryllis
- Boerderij Ruimzicht
- Maeykehiem
- MEE Friesland
- Noorderbreedte
- NAH Zorg
- Olmen Es
- Kwadrantgroep
- Patyna
- de Leidraad
- ZuidoostZorg

Een bestuur, samengesteld uit een lid afkomstig uit de aangesloten instellingen voor gehandicaptenzorg en een lid afkomstig uit de aangesloten instellingen voor verpleeg- en verzorgingshuiszorg, en een lid vanuit Zorgbelang bewaakt de uitvoering van het secretariaat, de voortgang van het reglement en beoordeelt het jaarverslag en de jaarrekening.

Dit jaarverslag beslaat de periode 1 januari tot en met 31 december 2017.

Nieuwe wetgeving en een nieuw bestuur geeft nieuwe inzichten in het vormgeven van het jaarverslag. Het huidige jaarverslag voldoet aan de eisen die vanuit de wetgeving worden gesteld. De items die een klachtenfunctionaris rapporteert aan de RvB en de items die in dit nieuw vormgegeven jaarverslag zijn vermeld zijn nu met elkaar te vergelijken.

In het schema wordt u per sector geïnformeerd over de aard van de klacht, de hoedanigheid van de indiener van de klacht, wat de route van de klacht is geweest en of klager tevreden is na de klachtbehandeling. Veelal staat er in deze kolom dat het resultaat 'onbekend' is. De reden hiervan is dat de klager (nog) niet aan de klachtencommissie heeft laten weten of het traject bij de klachtenfunctionaris naar tevredenheid is verlopen. De klachten waarbij klager heeft aangegeven 'ontevreden' te zijn, is er alles aan gelegen dat de klacht ongegrond is verklaard.

In deze periode was de commissie in totaal 3 keer betrokken bij een klacht waarbij deze 2 keer heeft geleid tot een hoorzitting met verschillende samenstellingen van leden.

Met betrekking tot de hoorzitting betrof 2 van deze klachten een instelling voor Verzorging en Verpleging.

Het bestuur van de klachtencommissie is driemaal bijeen gekomen. In maart is het jaarverslag 2017 en de begroting voor 2018 goedgekeurd. De commissie constateert dat 2017 een overgangsjaar betreft. Klachtenfunctionarissen binnen de zorgorganisatie dienen een klacht eerst te behandelen. De ambtelijk secretaris ver-

wijst indien nodig de klager terug voor een interne klachtbehandeling. Mocht de klacht intern niet naar tevredenheid van de klager zijn behandeld kan klager ervoor kiezen om deze vervolgens bij de externe klachtencommissie in te dienen.

Conclusie:

In het afgelopen jaar hebben 18 klagers de klachtencommissie benaderd.

Het lijkt dat er een sterke afname is in de behandeling van klachten door de klachtencommissie. Daarentegen zijn er 15 meldingen geweest, welke eerst binnen de organisatie aangekaart dienen te worden. Indien klager niet tevreden is over het resultaat van de interne klachtbehandeling zal klager opnieuw contact opnemen met de KVVGFriesland.

Aantal klachten door de jaren heen

Hieronder wordt weergegeven hoeveel klachten er per sector per jaar binnenkomen.

Klachten niet in procedure:

In deze kolom worden de klachten vermeld die zijn terugverwezen naar de interne klachtenfunctionaris van de organisatie.

	verzorging en verpleging	niet in procedure	gehandicapten-zorg	niet in procedure	totaal
2008	1	-	1	-	2
2009	3	6	2	2	13
2010	4	1	5	1	11
2011	4	1	1	5	11
2012	4	1	4	1	10
2013	2	1	4	3	10
2014	3	6	1	6	16
2015	2	8	1	3	14
2016	4	7	3	3	17
2017	3	10	0	5	18

nr	type zorg	per	indiener	ingediend	onderwerp klacht	korte omschrijving	functie	aard/ ondersteuning	uitspraak	resultaat
1	VGN	telefoon	cliënt	3-02-17	behandeling/zorg	wil begeleid zelfstandig wonen en de organisatie onderneemt geen/niet snel genoeg actie.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
2	VVT	telefoon	cliënt	6-02-17	behandeling/zorg	cliënt voelt zich niet serieus genomen, ontvangt niet de verzorging die ze wenst en krijgt geen therapie meer.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
3	GGZ	webformulier	cliënt	11-03-17	bejegening	cliënt zijn dossier is zoek daarin subsidie aanvragen die nu niet kunnen worden ingediend, weigeren leveren zorg, geen vervangende hulpverlener aanwezig.	administratie	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
4	VVT	email	ander	11-04-17	behandeling/zorg	opname in een andere instelling, overplaatsingsverzoek wordt niet gehonoreerd.	organisatie	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
5	VVT	webformulier	contactpersoon	8-05-17	behandeling/zorg	valincident, cliënt werd gevonden door een ander dan het personeel, heel veel uitzendkrachten die niet op de hoogte zijn van de problematiek	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
6	VVT	webformulier	contactpersoon	6-07-17	organisatie	toegang tot de organisatie ontzegt	rvb/instelling	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		niet tevreden, overweeg extern klachttraject bij de KC
7	GGZ	brief	ander	9-06-17	bejegening	uit huis plaatsing waar moeder het niet mee eens is	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		niet tevreden, overweeg extern klachttraject bij de KC
8	VVT	brief	contactpersoon	20-06-17	communicatie	contactpersoon woont in het buitenland en wordt nauwelijks geïnformeerd over de zorg van zijn moeder, tevens trekt hij de geleverde zorg in twijfel.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		niet tevreden, overweeg extern klachttraject bij de KC
9	VVT	webformulier	contactpersoon	25-07-17	behandeling/zorg	verwaarlozing waardoor decubitus het gevolg is, en er worden spierverslappers toegediend omdat personeel anders de zorg niet kan verlenen, te veel wisselend personeel die niet op de hoogte is van de zorgvraag.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		niet tevreden, overweeg extern klachttraject bij de KC

10 VVT	email	contactpersoon	7-09-17	behandeling/zorg	cliënt slaat en verwond andere cliënten, personeel doet er weinig aan, te weinig personeel op de afdeling	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		niet tevreden, overweeg extern klachttraject bij de KC
				organisatie					
				organisatie	vaste begeleider is langdurig afwezig en vervolgens gaan er veel zaken mis, cliënt wordt niet opgehaald, post wordt niet doorgegeven, zaken worden niet geregeld, facilitaire gebreken in haar kamer worden niet verholpen.	administratie			
12 VVT	email	cliënt	31-08-17	communicatie	het onthouden van zorg, onverantwoorde zorg, niet serieus genomen worden in de klachten, geen excuses gemaakt, onjuiste communicatie.	verpleging/verzorging	hoorzitting	4 punten ongegrond 1 punt gegrond	niet tevreden
				behandeling/zorg		rvb/instelling			
				bejegening					
13 VVT	webformulier	contactpersoon	16-08-17	behandeling/zorg	onverantwoorde zorg, verwaarlozing.	verpleging/verzorging	informatie/advies		onbekend
14 VGN	email	cliënt	16-09-17	bejegening	wil begeleid zelfstandig wonen en de organisatie onderneemt geen/niet snel genoeg actie.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
				organisatie					
15 VVT	email	contactpersoon	26-09-17	communicatie	het algehele functioneren van de specialist ouderengeneeskunde	arts	schriftelijke uitspraak	ongegrond	niet tevreden, Geschillen Instantie
				bejegening					
				behandeling/zorg					
16 VVT	brief	contactpersoon	3-11-17	communicatie	afspraken worden niet nagekomen, te hoge dosering medicatie, geen hulp bij het eten, slechte verzorging.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
				bejegening					
				behandeling/zorg					
17 VVT	brief	contactpersoon	4-12-17	communicatie	afspraken worden niet nagekomen, personeel neemt geen verantwoordelijkheid, slechte verzorging.	verpleging/verzorging	doorverwijzing naar interne klachtenfunctionaris		onbekend
				bejegening					
				behandeling/zorg					
18 VVT	webformulier	contactpersoon	12-12-17	communicatie	contactpersoon wordt niet erkent, ontvangt geen informatie, wordt niet te woord gestaan.	verpleging/verzorging	hoorzitting	ongegrond	niet tevreden
				bejegening					

SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE EN AMBTELIJK SECRETARIAAT

Samenstelling commissie

Voorzitters:

Mevr. mr. A. de Jong

Mevr. mr. A.H. Loos-Horstman

Dhr. mr. W.P. Claus plv voorzitter t.b.v. BOPZ klachten, tevens lid

Leden:

Dhr. drs. H. Bogtstra

Mevr. drs. M. Draijer

Mevr. drs. M. Doeven-Stegeman

Dhr. drs. H.J. Oudenampsen

Mevr. drs. C. Dijkstra

Mevr. drs. P. Langhout

Dhr. drs. Y. Sorgedrager

Mevr. A. de Bue

Bestuur klachtencommissie

Dhr. drs. J. Stelwagen, Maeykehiem, voorzitter

Mevr. A. Huizenga, Zuid Oost Zorg

Mevr. E. de Vrij, Zorgbelang Friesland

Ambtelijk secretariaat

Het ambtelijk secretariaat van de commissie wordt verzorgd door mevr. M.I.S. Dijkstra – Brouwer.

Als vervangend ambtelijk secretaris kan er een beroep gedaan worden op Quasir.

Colofon

Samenstelling jaarverslag door mevr. M.I.S. Dijkstra-Brouwer,
ambtelijk secretaris Klachtencommissie voor
Verzorging, Verpleging en Gehandicaptenzorg Friesland

Adres:

Postbus 87 [haal-en brengservice]

8470 AB Wolvega

www.kvvgfriesland.nl