

LEREN VAN KLACHTEN

de verbinding tussen de klachtenfunctionaris en de kwaliteitsfunctionaris



Vereniging van Klachtenfunctionarissen
In de Gezondheidszorg

in dit praatje

klachtenfunctionaris (kf)

klachten

klachtbehandeling

klachtenmanagement

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

(de Wkkgz)

laagdrempelige afhandeling

openheid en eerlijkheid

verbeteren van kwaliteit van de zorg
leren van klachten

de rol van de klachtenfunctionaris

cruciale kenmerken

onafhankelijk

neutrale  positie tussen partijen

procesbegeleider en procesbewaker

de klachtenfunctionaris als...

begeleider in bijzondere situaties

- ❑ incidenten/calamiteiten
- ❑ schadeclaims en medische aansprakelijkheid
 - ❑ peer support

VKIG messagehouse



Vereniging van Klachtenfunctionarissen
In de Gezondheidszorg



De Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de
Gezondheidszorg (VKIG) draagt actief en positief bij
aan de professionalisering van het beroep klachtenfunctionaris.

WIE?

Sinds 1994 behartigt de VKIG de belangen van professionals in de gezondheidszorg, die werkzaam zijn als klachtenfunctionaris.

WAT?

De VKIG geeft bekendheid aan de positie, belangen en werkwijze van de klachtenfunctionaris; biedt de klachtenfunctionaris mogelijkheden om de vakbekwaamheid te bevorderen en een platform/netwerk voor uitwisselen van deskundigheid, kennis en ervaring.

WAAROM?

Professionele, onafhankelijke en laagdrempelige klachtafhandeling geeft een sterke impuls aan de kwaliteit van zorg en levert voor betrokkenen een belangrijke bijdrage aan het naar tevredenheid afhandelen van de klacht.

Wij staan voor borging van de kwaliteit van het vak en zijn een kundige en waardevolle gesprekspartner voor onze stakeholders op landelijk en regionaal niveau.

KLACHTEN

Waarom dient iemand een klacht in?

...verwachtingen en emoties...

“ik voel me niet serieus genomen!”

“er werd niet naar me geluisterd!”

“ik wil niet dat het een ander overkomt!”

“ik wil dat ervan wordt geleerd!”

‘soorten’ klachten

medisch inhoudelijk

relationeel

organisatorisch

facilitair

financieel

KLACHTBEHANDELING

Wat is het doel van klachtbehandeling?

het bereiken van een **bevredigende oplossing**
voor klager en zorgaanbieder

de rol van de kf in de behandeling van de klacht

- eerste opvang
- luisteren
- informeren
- adviseren
- bemiddelen
- de weg wijzen

casus uit de praktijk

“Mijn vrouw is bij jullie behandeld voor een aandoening aan de luchtwegen. Toen ze naar huis mocht, hebben wij erop aangedrongen om zuurstof mee te krijgen, maar dat werd genegeerd.

Thuis werd ze niet goed en moest ze weer worden opgenomen. Ze is slechter uit het ziekenhuis gekomen, dan toen ze er in ging. Ik vraag me af of deze arts wel arts is. Ik ben heel kwaad en ga naar het Tuchtcollege. Ook ken ik mensen bij de TV.

U hoort nog van mij!”

...wat deed de klachtenfunctionaris

en

hoe liep het af?...

KLACHTENMANAGEMENT

doel

voorkomen van **klachten** in de toekomst

door

verbeteren van de **kwaliteit** van zorg en service

klachtenfunctionaris en klachtenmanagement

registreren en dossiervoering
voorlichting en educatie
klachtenbeleid
rapporteren



leren van klachten



de **verbinding** met de kwaliteitsfunctionaris

casus uit de praktijk

verdenking huiselijk geweld

opname 80 jarige vrouw

met heel veel betrokkenen...

1. artsen, verpleegkundigen en manager vakgroep
2. Contactpersonen (partner 1^e cp, een goede vriendin 2^e cp)
3. dochter en kleindochter
4. politie
5. beveiliging ziekenhuis
6. huisarts
7. veilig thuis
8. klachtenfunctionaris
9. schouwarts

het verhaal

Opname mw. 80 jaar

Situatie zorgelijk (mogelijk overlijden)

- ❑ **Artsen en vpkk** bellen partner (1^e contactpersoon) en goede vriendin van mw. (2^e contactpersoon) en dochter en kleindochter
- ❑ **Dochter en kleindochter** melden dat partner moeder/oma mishandelt; zijn doen aangifte bij politie en een melding bij Veilig Thuis
- ❑ **Beveiliging ziekenhuis** Dochter meldt bij beveiliging dat er contactverbod is voor 1^e en 2^e cp i.v.m. politieonderzoek en dat zij nu 1^e contactpersoon is
- ❑ **Huisarts** weet niets van huiselijk geweld. Goed contact met patiënte en partner (hulpbehoevend)
- ❑ **Politie** onderzoekt aangifte en verzoekt om die reden de specialist bij overlijden mw. een niet natuurlijke dood af te geven
- ❑ **Klachtenfunctionaris** wordt gebeld door behandelend specialist belt kf wat te doen met dit verzoek
- ❑ **Veilig Thuis** vraagt om een gesprek met mw. i.v.m. melding

Mw. overlijdt aan een natuurlijke dood

Aangifte wordt ingetrokken door dochter en kleindochter

- ❑ **Schouwarts** neemt alsnog lichaam in beslag voor onderzoek wel/niet natuurlijke dood. Na onderzoek: natuurlijke dood
wordt vervolgd...

LEREN VAN KLACHTEN



leren van klachten nog onvoldoende zichtbaar

leren van klachten; hoe?

door **samenwerking** van
klachtenfunctionaris en **kwaliteitsfunctionaris**
(opvolgers in het proces van de klacht)



samenwerking in de casus... vervolg

kf vraagt Q om evaluatie casus

learning team
afdeling kwaliteit en innovatie
middels Safety II methode

- niet op zoek naar schuld
- leren van dagelijkse praktijk
- leren van zaken die goed gaan in proces
- inzicht krijgen in elkaars werkwijze
- begrip krijgen in elkaars werkwijze

de casus in het learning team

gemeenschappelijk

- ❑ alle betrokkenen grote betrokkenheid bij welzijn mw.
 - ❑ door open gesprek in veilige sfeer
- bewustwording van en begrip voor elkaars handelwijze

de casus...

en de kwaliteitsverbetering

welke informatie heb je nodig?

- ✓ **overzicht** houden bij parallele werkprocessen
- ✓ **verbindingen** leggen voor sneller schakelen/info uitwisselen
- ✓ **korte lijntjes** tussen betrokkenen

van wie heb je informatie nodig?

- ✓ **vaste bekende contactpersonen** en **vast telefoonnummer**
- ✓ **eenduidige werkwijze**
- ✓ ziekenhuisbreed **stappenplan** en **werkproces**

kracht samenwerking klachtenfunctionaris en kwaliteitsfunctionaris

signaleren **verbinden** verbeteren



resultaat



→ van klacht naar kwaliteit

van klacht → instrument voor kwaliteitsverbetering



naar kwaliteit → kwaliteitsverbetering maakt zichtbaar wat uit klachten geleerd is



hartelijk dank voor de uitnodiging

